

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL DAN NON DIGITAL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Pendidikan Agama Islam*

Oleh

LIA CHAIRUNISA

NPM : 1801270062



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

Karya Nisiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Jalaluddin

Ibunda Tengku Norma Hanim Akmal

Tak lehang selalu memberikan do'a kesabaran &

keberhasilan bagi diriku



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Chairunnisa
NPM : 1801270062
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan,03 Oktober 2022



Lia Chairunnisa
1801270062

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL DAN NON DIGITAL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)**

Oleh :

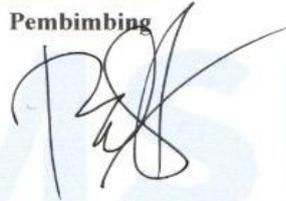
LIA CHAIRUNISA

NPM : 1801270062

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, Oktober 2022

Pembimbing



Dr. Dr. Rahmayati, S.EI., M.EI

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

Medan, 03 Oktober 2022

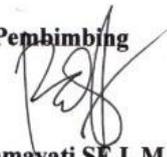
**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Lia Chairunisa** yang berjudul "**Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing


Dr. Rahmayati SE.I, M.E.I

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Lia Chairunisa
NPM : 1801270062
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 07/10/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si
PENGUJI II : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib,



Sekretaris,

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Lia Chairunisa
NPM : 1801270062
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia).

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 30 September 2022

Pembimbing

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Lia Chairunisa
NPM : 1801270062
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Sudi Kasus Bank Syariah Indonesia.

Medan, 30 September 2022

Pembimbing

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor :158 th.1987
Nomor : 0543Bju/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama- sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	A	Aa
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	”	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wa w	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Ham zah	?	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri darivokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
· —	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
و —	dammah	U	U

b. Vokal Tangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ا · ى —	fathah dan ya	Ai	a dan i
ا و —	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

kataba : كَتَبَ

fa'ala : فَعَلَ

kaifa : كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
-------------------	------	-----------------	------

ا / /	fathāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى —	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وو —	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla : قال

ramā : مار

qīla : قيل

d. Tamarbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) Ta marbūtah hidup ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah dan ḍammah, transliterasinya (t).
- 2) Ta marbūtah mati
Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah(h).
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

- rauḍah al-aṭfāl - rauḍatul aṭfāl: لاطاضة تورل فا

: al-munawwarahal-Madīnah - ةرولمناينهءلما

- ṭalḥah: طلحة

e. Syaddah(tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan

dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

rabbanā : ربنا

nazzala : نزل

al-birr : لبرا

al-hajj : لالحا

nu'ima : نعم

f. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا , ل namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (i) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لرجا
- as-sayyidatu: نلسدا
- asy-syamsu: لشمسا
- al-qalamu: لقلم
- al-jalalu: لجلالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: نونذناخ
- an-nau': لاءونذ
- syai'un: شىىء
- inna: ان
- umirtu: مررتا
- akala: لكا

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka

yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi[‘]alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż³unzilafihial-Qur[‘]anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur[‘]anu
- Walaqadra[‘]ahubilufuqal-mubin
- Alhamdulillahirabbil-,,alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahial-amrujami[‘]an
- Lillahil-amrujami[‘]an
- Wallahubikullisyai[‘]in,,alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK**PENGARUH LAYANAN DIGITAL DAN NON DIGITAL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)****Oleh :****LIA CHAIRUNISA
NPM : 1801270062**

Tujuan penelitian ini adalah 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 menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variable layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh yang signifikan variabel pelayanan non digital terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci : Layanan Digital, Layanan Non Digital, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT**THE EFFECT OF DIGITAL AND NON DIGITAL SERVICES ON
CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF INDONESIAN SHARIA
BANK)****By :****LIA CHAIRUNISA
NPM : 1801270062**

The purpose of this study was to determine the effect of digital and non-digital services on customer satisfaction. To find out the influence of digital services that are developing at this time. To determine the effect of direct service on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The results of the study show that there is a significant effect of digital service variables on customer satisfaction. There is a significant effect of non-digital service variables on customer satisfaction. There is an influence of digital and non-digital services on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Digital Services, Non-Digital Services, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat nabi dan salam kepada nabi MUHAMMAD SAW sebagai junjungan seluruh kaum yang ada dimuka bumi, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini yang dengan judul “Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada Teristimewa dan yang tercinta penulis ucapan terima kasih kepada orang tua saya Ayahanda Jalaluddin dan Ibunda Tengku Norma Hanim Akmal dengan memberikan kasih sayang sertadukungan dan do'a. Kepada adik saya Nazwa Mumtaza terimakasih atas do'a dan dukungannya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I.,MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.PD.I.,MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Dr. Rahmayati, SE.I M.E.I selaku ketua program studi perbankan syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Riyan Pradesyah S.E.Sy.,M.E.I selaku Sekretaris program studi perbankan syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Staf Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Kepada seluruh staf dan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah mengizinkan saya meneliti di BSI dan membantu penelitian ini.
9. Kepada seluruh teman-teman beserta saudara yang telah membantu saya dalam proses pengerjaan proposal skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada kita semua. Dan permohonan maaf apabila masih terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam proses penyusunan proposal ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik yang membangun serta saran bagi pihak. Akhir kata penulis berharap agar proposal ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, Juni 2022

Penulis

LIA CHAIRUNISA
NPM : 1801270062

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Pelayanan	6
2. Layanan Digital	9
3. Pelayanan Non Digital	11
4. Kepuasan Nasabah	12
B. Penelitian Yang Relevan	17
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Variabel Penelitian dan Definisi operasional	25
E. Tehnik Pengumpulan Data	28
F. Instrumen penelitian	28

G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Institusi	32
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
C. Hasil Penelitian	36
D. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi BSI Mobile	32
Gambar 2.2 Uji Normalitas	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1 Waktu Penelitian	24
Tabel 2.2 Indikator Penilaian	26
Tabel 2.3 Instrumen <i>Skala Likert</i>	28
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	37
Tabel 3.2 Skor Angket untuk Layanan Digital	38
Tabel 3.3 Skor Angket untuk Layanan Non Digital	39
Tabel 3.4 Skor Angket untuk Kepuasan Nasabah	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	44
Tabel 3.7 Hasil Uji t	47
Tabel 3.8 Uji F Anova	48
Tabel 3.9 Hasil Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Grafik 1.2 Responden Berdasarkan Usia	35
Grafik 1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Grafik 1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan digital komunikasi semakin tinggi dimana kebutuhan tersebut tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan menengah keatas, namun dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan digital dan komunikasi terhadap dunia perbankan. Dalam UUD No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia. Kebutuhan digital juga memiliki daya tarik yang tinggi terhadap nasabah karena layanan digital sangat berpengaruh dalam kemudahan transaksi dan tidak menyita waktu bahkan nasabah yang sedang bekerja atau memiliki kesibukan dapat dengan mudah bertransaksi melalui layanan digital terutama menggunakan *Mobile-Banking*.

Dalam mengaplikasikan layanan teknologi digital banking dapat menjadikan bentuk dari layanan bank yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan perkembangan digital teknologi. Perkembangan digital sampai saat ini terutama di Bank Syariah Indonesia yaitu ATM, BSI Smart Agent, BSI Mobile, BSI Aisyah, BSI JadiBerkah.id, BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine), BSI Merchant Business, BSI API Platform, BSI Cardless Withdrawal, BSI Payment Point, BSI QRIS, dan buka rekening online.

Tidak semua nasabah mengerti tentang perkembangan digital dan teknologi saat ini, dan tidak sedikit juga nasabah yang tidak menggunakan digital teknologi yang telah dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) seperti *Mobile Banking*.

Dalam perkembangan digital yang sudah berkembang saat ini, tidak menutup kemungkinan pelayanan non digital atau pelayanan langsung kepada nasabah tetap berjalan dengan baik dikarenakan tidak semua nasabah mengerti

tentang perkembangan teknologi sekarang ini. Jadi pelayanan non digital tetap memiliki peminatnya sendiri.

Pada dasarnya tujuan suatu perusahaan adalah memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal. Dengan memperoleh laba yang maksimal perusahaan dapat berbuat banyak bagi kesejahteraan pemilik, karyawan dan investor serta meningkatkan mutu produk dan melakukan investasi baru. Untuk itu perlu digunakan profitabilitas guna menghitung keuntungan perusahaan. (Dahrani et.al 2014)

Kepuasan nasabah merupakan factor terpenting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Di dalam dunia perbankan, nasabah dapat dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan lembaga perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Terdapat banyak manfaat yang diperoleh perbankan apabila nasabah merasa puas dengan seluruh layanan yang telah diberikan oleh perbankan yaitu memiliki banyak pelanggan loyal berarti nasabah tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan termasuk mempromosikan pengalaman baiknya kepada kerabat atau teman-temannya yang dapat menambah calon nasabah baru. Salah satu manfaat tersebut yaitu nasabah secara tidak langsung mempromosikan dan membantu lembaga perbankan yang bersangkutan.

Bank Syariah Indonesi (BSI) Cabang Kuala Simpang Cut nyak dien telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan perkembangan teknologi saat ini. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) guna memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pengguna internet yang selalu digunakan oleh masyarakat sekarang ini.

Data yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia terkait jumlah nasabah pembiayaan saat ini ada 62 nasabah dan nasabah tersebut 80% menggunakan pelayanan Digital dan 20% lagi masih menggunakan layanan non digital terhitung sampai tanggal 15 Oktober 2022.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /PJOK/.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan

elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (Customer Experience), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan. Berdasarkan latar belakang di atas selain menghemat biaya, manfaat yang diharapkan oleh nasabah BSI terhadap layanan digital saat ini, antara lain: a. Praktis dan mudah, b. Dapat dilakukan kapan dan dimana pun, c. Bebas tarik tunai, d. Mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi

Menurut Ahmad, Bhatti, & Hwang (2019) dalam (Syafaati, 2020) dengan adanya e-banking, nasabah bank dapat melakukan sebagian besar transaksi mereka secara online dan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantorbank untuk transaksi personal. Dengan demikian transaksi online sangat bermanfaat bagi nasabah yang tinggal di wilayah perkotaan dengan fasilitas internet. Namun bagi nasabah yang tidak mendapatkan fasilitas internet, hal tersebut tetap tidak bermanfaat. Hal ini menyebabkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait transaksi melalui e-banking masih kurang.

Berdasarkan latar belakang di atas saya tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Cutnyakdien)**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan pertajaman berbagai unsur atau faktor yang terkait terhadap masalah yang akan diteliti, tetapi juga merupakan kejelasan atau rincian yang dikemukakan sebagai analisis dalam latar belakang masalah.

1. Tingginya minat nasabah untuk transaksi secara digital namun BSI masih perlu pengembangan teknologi

2. Kurangnya pemahaman nasabah tentang perkembangan teknologi saat ini
3. Adanya keterbatasan perhatian secara individu yang diberikan bank kepada nasabah

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah layanan digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Apakah layanan non digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?
3. Apakah layanan digital dan non digital banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh layanan non digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat baik, dan agar menjadi referensi bagi masyarakat atau pun orang lain. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan kontribusi pemikiran dan untuk menambah khazanah pengetahuan bagi perkembangan Ekonomi Islam.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, hasil dari penelitian dapat dijadikan pengalaman penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan digital
- b. Bagi pihak bank, dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi dalam pengambilan keputusan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah saran informasi dan referensi bagi mahasiswa program studi perbankan syariah, dan sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan pada umumnya.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau sesama karyawan. (Kasmir, 2017). Jadi pelayanan digital maupun non digital sama pentingnya dikarenakan jika pelayanan secara langsung karyawan dapat membantu nasabah dengan berkomunikasi secara langsung dan dapat menjelaskan secara detail permasalahan yang dihadapi nasabah.

Selain pelayanan yang dilakukan secara langsung, ada pula pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui pelayanan yang dilayani oleh mesin seperti mesin *Automated Teller Machine* (ATM) atau yang lainnya. Pelayanan tidak langsung juga dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan ditempat tertentu dan waktu tertentu. (Kasmir, 2017).

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah, pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan dan yang nasabah inginkan terhadap suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat disebut baik dan memuaskan dan jika jasa yang diterima dapat melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Berlaku dengan sebaliknya jika pelayanan kurang memuaskan maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk.

Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah untuk tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula yang dapat membuat nasabah bertahan disuatu perusahaan dan tidak berpindah ke tempat lain.

Indonesia adalah salah satu negara yang jumlah penduduknya menganut agama Islam terbanyak (mayoritas) dikisaran angka 80 persen dari jumlah penduduk. Angka tersebut bukanlah nominal yang sedikit, sehingga berpeluang besar mensejahterakan Nasabah melalui perbankan syariah yang diwajibkan oleh agama Islam.(Rizky & Uswah, 2022)

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.(Maman, Sri, Sri, Dedeh, & Devi, 2017)

Dalam suatu bisnis lembaga keuangan, pelayanan merupakan hal yang utama dalam kelangsungan hidup suatu usaha. Pelayanan yang baik yang memanjakan pelanggan akan membuat pelanggan semakin loyal kepada produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Berdasarkan keputusan yang diperoleh pelanggannya, maka pelayanan pelanggan terbagi menjadi 3 bentuk, yaitu :

1) Pelayanan Standar

Pada tahap ini pelayanan dari suatu perusahaan misalnya seorang karyawan bank seperti seorang satpam Menatap pelanggan, tersenyum, dan

menyapa kepada pelanggan merupakan hal standar yang dilakukan para karyawan bank ketika nasabah berkunjung ke suatu bank.

2) Pelayanan Excellent

Pada tahap ini, pelayanan bukan hanya sebatas kepada menatap nasabah, tersenyum, dan menyapa pelanggan, melainkan sudah tahap dalam membantu nasabah untuk memenuhi keinginannya. Pada tahap ini parameter penjualan sudah mulai digunakan. Pelayanan akan dianggap excellent ketika karyawan bank yaitu satpam bank dapat mengkonversi bantuannya kepada nasabah menjadi transaksi penjualan.

3) Service Beyond Service Excellent

Tahap ini merupakan tahap paling sempurna dalam tahapan pelayanan pelanggan. Pada tahap ini bukan hanya transaksi penjualan yang menjadi parameter, akan tetapi bagaimana agar pelanggan dapat kembali lagi bertransaksi di tempatnya pada lain waktu. Parameternya dilihat dari berapa kali nasabah berkunjung ke bank dalam kurun waktu tertentu.

b. Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan adalah untuk menunjang pemasaran terhadap pelanggan atau nasabah. Dan jika tujuan pelayanan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap survive dalam jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan akan tetap survive dalam jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan. (Andi, 2011)

c. Manfaat pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.

- 1) Manfaat bagi pelanggan :
 - a) Pemenuhan kebutuhan
 - b) Kepercayaan sebagai mitra bisnis
 - c) Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional
- 2) Manfaat bagi karyawan :
 - a) Meningkatkan kepercayaan diri
 - b) Menumbuhkan semangat kerja
 - c) Menambah semangat bekerja
- 3) Manfaat bagi perusahaan :
 - a) Meningkatkan laba perusahaan
 - b) Meningkatkan citra perusahaan yang professional
 - c) Kelangsungan usaha terjamin

2. Pelayanan Digital

Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang dengan memanfaatkan digitalisasi perbankan dapat menurunkan biaya operasional. Pihak perbankan dapat lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis e-commerce, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk fintech, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia. (Marlina, 2018)

Di dalam era bisnis modern seperti pada saat ini, untuk menghadapi berbagai persaingan bisnis serta untuk mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, maka dikenal dengan istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan sebagai pengendali perilaku persaingan bisnis agar sesuai dengan norma yang ada. Suatu persaingan bisnis dapat dinilai baik, apabila memenuhi seluruh norma yang ada. Etika bisnis juga dapat dipergunakan oleh para pelaku bisnis sebagai sumber paradigma dalam menjalankan suatu bisnis yang baik (Rosyadi, 2012). Umumnya

bisnis diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh keuntungan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dengan cara mengelola sumber daya ekonomi secara efektif dan efisien. Tentunya dengan adanya prinsip etika bisnis Islam maka suatu bisnis dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Tanpa menerapkan etika bisnis yang benar, sangat mungkin pelaku bisnis akan melakukan malpraktik yang merugikan konsumen. Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam. Dimana bank BSI merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui etika bisnis islam yang diterapkan oleh BSI. (Basithul & Riyan, 2022)

Industri perbankan telah mengalami proses transformasi yang signifikan. Kekuatan transformasi industri perbankan adalah inovasi dalam teknologi informasi (Aduda & Kingoo, 2012). Penerapan konsep teknologi informasi dan komunikasi, teknik, kebijakan dan strategi implementasi untuk layanan perbankan telah menjadi subjek yang sangat penting bagi semua bank dan merupakan prasyarat bagi perbankan daya saing lokal dan global (Connel & Saleh, 2004). Kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam meningkatkan standar penyampaian layanan di industri perbankan. (Pipit, Rahmayati, & Siti, 2020)

Salah satu tantangan dalam persaingan di dunia perbankan adalah dukungan teknologi perbankan di meja service representative yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. (Wiji, 2013)

Beberapa layanan digital teknologi perbankan yang dapat memudahkan nasabah antara lain:

a. *Electronic Banking* (E-Banking)

Semua bank yang sudah besar pasti memiliki pelayanan elektronik atau E-Banking. Zaman yang semakin berkembang dalam hal digital teknologi membuat

pihak bank mengikuti zaman dengan cara mengembangkan teknologi perbankan seperti E-Banking karena di era teknologi dan informasi yang semakin canggih, industri perbankan cenderung ketinggalan dengan para pesaingnya jika tidak menyediakan layanan elektronik.

b. *Automated Teller Machine (ATM)*

Automated Teller Machine (ATM) adalah sistem pelayanan jasa bank menggunakan mesin atau secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank baik didalam maupun diluar jam kerja bank. Diwaktu jam kerja bank yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan seperti pengambilan uang tunai, maka nasabah akan mengantri. Dengan adanya pelayanan jasa secara elektronik maka nasabah tidak perlu lagi untuk mengantri untuk melakukan transaksi karena layanan perbankan secara elektronik lebih mudah dan praktis.

c. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan digital teknologi termudah dan bisa dilakukan dimana saja. Dengan mobile banking transaksi jadi lebih mudah dan tidak memakan waktu dan biaya yang besar. Mobile Banking diciptakan agar nasabah dapat melakukan transaksi secara online tanpa melakukan transaksi secara langsung. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan dimana pun melalui ponsel.

3. Pelayanan Non Digital

Pelayanan non digital atau pelayanan langsung yang dilakukan Bank Syariah Indonesia ada dua yaitu :

a. *Customer Servis*

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank

dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

b. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan kedalam system bank. *Teller* juga bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Tanda tangan pengesahan teller diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan. Sebagai petugas yang langsung berhadapan dengan nasabah (*front line*), *teller* harus mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang terbaik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan teller yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Pekerjaan *teller* termasuk kedalam pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan *teller* akan terjadi interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan. *Teller* berfungsi memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing). Jadi *teller* memiliki fungsi yang sangat kompleks dalam aktivitas sebuah bank. *Teller* harus melayani transaksi nasabah dan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin 'satis' (artinya cukup baik, memadai) dan 'facio' (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau membuat sesuatu memadai. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan pada kinerja yang diharapkan.(Andi, 2011)

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Secara konseptual kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi secara operasional kepuasan serupa dengan sikap, dimana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut. (Andi, 2011)

Definisi lain dari kepuasan nasabah menurut para ahli adalah:

Menurut Howard dan Sheth Kepuasan pelanggan kesepadan atau ketidakesepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa: Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli. (Fandy, 2015)

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. (Kasmir, 2017) Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan yang dirasakan nasabah setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang didapat saat membeli barang atau jasa. Apabila kenyataan yang didapat melebihi atau sama dengan harapan maka nasabah akan merasa puas. Namun apabila kenyataan yang didapat kurang dari harapan maka nasabah dinyatakan tidak puas.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas perusahaan maka pihak manajemen harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama. Hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting namun terkadang pelaksanaannya masih kurang. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu dipertahankan karena atribut-atribut yang berada pada kuadran ini merupakan yang paling dinilai baik oleh pelanggan. (Muhammad & Dodi, 2021)

b. Tingkat Kepuasan Nasabah

Pada tingkat kepuasan nasabah yang terendah (tingkat satu), nasabah mungkin akan meninggalkan perusahaan dan juga mungkin akan mengatakan hal-hal yang jelek mengenai perusahaan. Pada tingkat kedua sampai keempat, nasabah merasa sedikit puas tetapi masih mudah untuk berpindah ketika penawaran lebih baik datang. Pada tingkat kelima, nasabah sangat mungkin membeli ulang dan juga mengatakan hal-hal baik mengenai perusahaan. Kepuasan tinggi atau kebahagiaan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan, bukan hanya *preferensi rasional*.

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan nasabah yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus-menerus berupaya untuk memperbaikinya. Sebaliknya semakin besar kesenjangan antara tingkat harapan dengan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah. (Donni, 2017)

c. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah adalah:

1) Strategi *Relationship Marketing*

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan nasabah secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan nasabah sehingga terjadi bisnis ulang (*repeat business*).

2) Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

- 3) Strategi *Unconditional Guarantees* atau *Extraordinary Guarantess*
Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. (Donni, 2017)

d. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Dalam mengukur kepuasan nasabah dapat diketahui melalui:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran. Dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik, oleh nasabah atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi, customer hot line. Ini semua dimaksudkan agar perusahaan lebih mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.
- 2) Survey Kepuasan Nasabah. Biasanya penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga si perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.
- 3) Pembeli Bayangan. Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli ke perusahaan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan-pelayanan yang melayani.
- 4) Analisis Nasabah Yang Beralih. Perusahaan yang kehilangan nasabah mencoba untuk menghubungi nasabah tersebut dan dibujuk kenapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, dan lain-lain. Dengan informasi yang diperoleh maka perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para nasabah.

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa cara sehingga setiap perusahaan dapat mengetahui seberapa puas nasabah dalam memakai atau

membeli produknya. Apabila ada nasabah yang beralih maka pihak perusahaan dapat mencairitaahu apa penyebabnya dan bisa mengusahakan untuk membuat nasabah tersebut kembali memakai/membeli produk perusahaan tersebut.

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:

- 1) Produk, layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan nasabah. Semakin baik layanan pada produk maka akan besar minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut.
- 2) Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- 3) Promosi, dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut kepada nasabah sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.
- 4) Lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan nasabah. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.
- 5) Pelayanan Karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam usaha memuaskan nasabah. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.
- 6) Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan nasabah. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- 7) Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar

penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan. (Assegaff, 2009)

B. Penelitian Yang Relevan

Penulisan skripsi ini ditunjang dengan kajian pustaka terdahulu, sebagai berikut yaitu:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	Triyanti, Kaban, dan Iqbal (2021)	Peran Layanan Mobile Banking dalam meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah	Pada jurnal ini menggunakan variable kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah dengan teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). sementara itu penulis menggunakan variabel layanan digital, non digital dan kepuasan nasabah.
2	Fianto, Rahmawati, dan Supriani (2021)	<i>Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks</i>	Penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika dan Kholid dengan penulis, memiliki perbedaan terkait variabel dan teknik dalam menganalisis data serta obyek penelitian. Penelitian Rahmantika dan Kholid

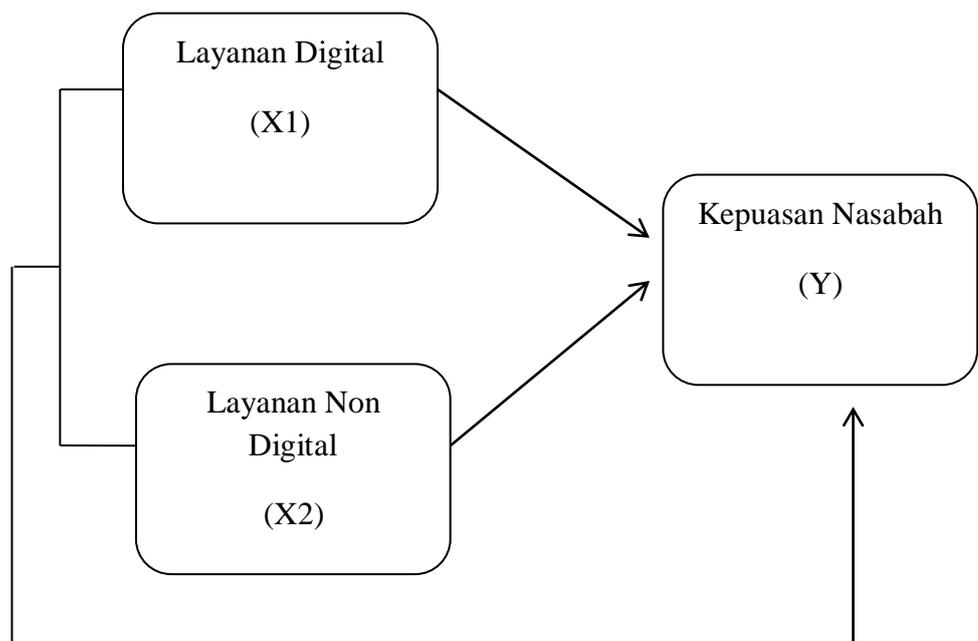
			<p>fokus pada kualitas layanan mobile banking dengan obyeknya menggunakan Top 5 Brand Award of Islamic Mobile Banking yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, BCA Syariah, BSM, dan Muammalat. Sedangkan penulis focus pada kualitas layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah dan berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI)</p>
3	Alaydrus (2021)	<p>Pengaruh Kemudahan,Keunggulan Fitur, danKepercayaan terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi pada Bank BRI di Kota Malang).</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Alaydrus dengan penulis memiliki perbedaan variabel, obyek penelitian, dan tempat penelitian. Alaydrus melakukan penelitian dengan menggunakan 3 variabel X yaitu kemudahan, keunggulan fitur, dan kepercayaan, sementara itu penggunaan layanan sebagai variabel Y. Obyek yang jadi penelitian ini adalah bank BRI yang berada di Kota Malang.Penelitian yang</p>

			dilakukan penulis terdapat 2 variabel X yaitu layanan digital dan non digital serta kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Obyek penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI)
4	Marlius dan Putriani (2019)	Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> .	Penelitian yang dilakukan oleh Marlius dan Putriani dengan penulis, memiliki perbedaan dalam variabel penelitian serta obyek penelitian dan lokasi penelitian. Marlius dan Putriani meneliti dengan Variabel X kualitas layanan dan variabel Y kepuasan nasabah, dengan customer service pada BRI unit tapan cabang painan sebagai obyek penelitian. penulis terdapat 2 variabel X yaitu layanan digital dan non digital serta kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Obyek penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI)

5	Bunga Nur Inda Sari (2018)	Perbandingan Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital Dalam maningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu	Penelitian yang dilakukan oleh bunga menggunakan data kualitatif dan dilakukan di Bank Syariah Mandiri. Penulis Menggunakan data kuantitatif dan penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia
---	----------------------------	---	---

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan suatu uraian yang bersifat teoritis dengan menghubungkan dan memperjelas kaitan, pengaruh atau hubungan antar variabel dalam suatu penelitian yang didasari teori relevan maupun pendapat dari para ahli serta penelitian yang mendukung. Berdasarkan variabel yang telah disusun maka kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar : 1.1 Kerangka Berfikir

Pengaruh Layanan Digital (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Layanan Digital merupakan salah satu Pelayanan yang ada di Bank Syariah pelayanan ini dapat memudahkan Nasabah dalam melakukan transaksi yang diperlukan oleh nasabah. Hasil pengolahan data dengan menggunakan Uji Regresi Linear Berganda dapat diketahui bahwa Layanan Digital (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Pengaruh Layanan Non Digital (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml. Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Hasil pengolahan data dengan menggunakan Uji Regresi Linear Berganda dapat diketahui bahwa Layanan Non Digital (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Pengaruh Layanan Digital (X1) Dan Layanan Non Digital (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Sekarang ini banyak perusahaan yang berfokus pada kepuasan tinggi karena jika para pelanggan yang hanya merasa puas, maka mereka mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi menciptakan kelekatan terhadap perusahaan yang nantinya akan menciptakan rasa loyal kepada perusahaan. Maka dari itu perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan baik secara digital maupun non digital.

D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah penerimaan sementara terhadap suatu masalah yang selanjutnya dijelaskan bahwa hipotesis dirumuskan guna menggambarkan

interaksi dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas serta ada yang membandingkan satu variabel dari dua sampel (Suharsimi Arikunto, 2002).

1) Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H_0 : Layanan Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_1 : Layanan Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2) Pengaruh Layanan Non Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H_0 : Layanan Non Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_2 : Layanan Non Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

3) Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H_0 : Layanan Digital dan Non Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_3 : Layanan Digital dan Non Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Dengan menentukan lokasi yang tepat maka penelitian yang dilakukan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kuala Simpang, Aceh Tamiang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian tentang pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah yang berlokasi di Kuala Simpang Aceh Tamiang ini dilaksanakan dari bulan juni sampai dengan agustus 2022.

Berikut adalah waktu penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuala Simpang Cutnyakdien yang bertempat di Aceh Tamiang:

Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Tabel 2.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul												
2	Pra riset												
3	Penulisan Proposal												
4	Seminar Proposal												

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Total unit atau individu yang karakteristiknya akan diperkirakan dalam suatu sampel disebut sebagai populasi. Populasi adalah istilah luas yang mengacu pada sekelompok Objek dan subjek dengan ciri-ciri tertentu yang ditentukan peneliti dan dari mana kesimpulan dapat diambil. Dalam penelitian ini, populasinya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien yang mengambil nasabah bagian pembiayaan sebanyak 62 Nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Dalam pengambilan sampel untuk sebuah penelitian dapat digunakan kuesioner, untuk memperoleh tanggapan dari konsumen yang masuk dalam sampel yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah sampel total atau seluruh anggota populasi karena dapat dijangkau yaitu Sampling Jenuh.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Pada dasarnya variabel penelitian merupakan suatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi serta hasil pada penelitian, yang kemudian menarik kesimpulannya variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas yaitu variabel bebas yang terdiri Layanan Digital (X1) , dan Layanan Non Digital (X2) .

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini sebagai variabel yang dijelaskan dalam focus atau topic penelitian. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah (Y) .

2. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan hipotesis penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang secara operasional didefinisikan sebagai berikut:

- a. Layanan Digital (X1) adalah dalam penggunaan layanan digital kemudahan bertransaksi yang dapat sangat memudahkan nasabah hanya dengan menggunakan layanan digital seperti penggunaan *Mobile Banking* yang dapat memudahkan transaksi dimana pun dan kapan pun.

- b. Layanan Non Digital (X2) adalah pelayanan secara langsung yang disediakan bank seperti *Customer Servis* dan *Teller* yang dapat melayani nasabah secara langsung dan membantu kemudahan nasabah.
- c. Kepuasan Nasabah (Y) adalah kepuasan yang didapat dari pelayanan yang diberikan pihak bank berupa pelayanan Digital maupun Non Digital yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 2.2 Definisi Operasional

No	Definisi Operasional	Sumber
Digital (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan bertransaksi 2. Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disaring, diperbaharui berdsarkan kemampuan pengguna 3. Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterima 4. Tidak terhambat oleh jarak yang jauh 5. Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan mudah 6. Tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar 7. Sangat mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antara device satu dengan device lainnya 	<p>Marlina Asti, Bimo.Widhi Aryo 2018. <i>Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank</i>. Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018</p>
Non Digital (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani transaksi secara langsung 2. Lebih memudahkan memberi 	<p>Passe, Longginus. <i>Pengaruh Kualitas</i></p>

	<p>informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Tidak terhambat oleh jaringan 4. Bertransaksi secara tunai 5. Memudahkan pelayanan kepada nasabah 6. Daya tanggap yang cepat 7. Bukti fisik secara langsung 	<p><i>Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta,</i> Universitas Sanata Dharma: Skripsi, Program Studi Manajemen. 2016</p>
<p>Kepuasan (Y)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk, Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa Produk yang mereka gunakan adalah berkualitas 2. Kualitas layanan, terutama untuk industry jasa 3. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu 4. Harga produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya 5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa 6. Cara mengiklankan produk 7. Kemudahan mengakses produk yang ditawarkan kepada nasabah 	<p>Wahyuning Nining, Jannah Nurul. <i>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Bnking Pada Bank Muamalat.</i> Jurnal Al-Amwal, Vol 10, No2 (2018)</p>

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang dipergunakan untuk menyusun skripsi ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Wawancara dan Observasi yaitu cara pengumpulan data atau mencari informasi dengan cara terjun dan melihat langsung kelapangan terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel) .
- b. Kuisisioner (angket) yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada informan dengan harapan dapat memberikan jawaban atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika pilihan-pilihan jawaban telah disediakan.

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen data berupa alat ukur untuk mengumpulkan data penelitian. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan kuisisioner dalam penelitian ini adalah *Skala Likers*. *Skala Likers* yaitu beberapa pernyataan dalam mengukur sikap individu dengan merespon pertanyaan dari 5 (lima) titik pilihan pertanyaan seperti Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Kurang setuju, Setuju, dan Sangat setuju.

Tabel 2.3 Instrument Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Skala yang digunakan untuk mengukur dan menilai jawaban atau respon seseorang yang didapatkan dengan skor yang telah ditentukan melalui tanggapan

secara singkat dari beberapa pernyataan yang telah diajukan terhadap sampel.

G. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana, analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara UMK dan UMKM terhadap kesejahteraan dalam penggunaan Qris. data yang diperoleh di lapangan nanti akan diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product And Service Solution*).

Adapun metode statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata Validity, yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008: 172). Suatu skala dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah korelasi product moment dari Pearson yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana:

X = Pertanyaan nomor tertentu

Y = Skor total

N = Jumlah responden

Uji hipotesis untuk validitas tiap butir pertanyaan suatu angket adalah sebagai berikut:

H₀ = Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktornya

H₁ = Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktornya

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah hal yang menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu, abilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Reliabilitas dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas Alpha, yaitu:

$$R_n = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Dimana:

R_n = Relatif instrumen

K = Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians

σ^2 = Varians total

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik atau statistik non parametrik. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi data normal atau tidak normal ((Misbahuddin & Hasan, 2013: 278). Normalitas dalam penelitian ini dilihat dari normalitas nilai residual dengan menggunakan uji statistik berdasarkan nilai *Jarque Bera* (J-B) yang berpedoman dengan data yang dikatakan normal jika nilai *probability-value* $> 0,05$.

d. Uji Hipotesis

Uji Analisis Regresi Linear Berganda Regresi linier berganda adalah regresi linear dimana variabel terikatnya (variabel Y) dihubungkan dengan dua lebih variabel bebas (variabel X). Penambahan variabel bebas ini diharapkan dapat

lebih menjelaskan karakteristik hubungan yang ada, walaupun masih saja ada variabel yang terabaikan (Misbahuddin & Hasan, 2013).

Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta Interception

b = Koefisien Regresi

X_1 = Faktor Digital

X_2 = Faktor Non Digital

e = Error

e. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R²) Menunjukkan seberapa jauh kekuatan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (X) sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independen. (Sugiyono, 2012)

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD= Koefisien determinasi

R = koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

Bank Syariah Indonesia adalah bank yang bergerak di bidang perbankan syariah dan menjadi perbankan syariah terbesar di Indonesia (termasuk dalam peringkat ke 7 (tujuh) Bank Nasional). Bank yang diresmikan Pemerintah Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H, merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu Bank Syariah Indonesia.

Dalam hal layanan, Bank Syariah Indonesia tidak kalah dengan Bank Konvensional baik dalam layanan non digital (Office Service) maupun layanan digital. Hampir semua layanan bank Syariah Indonesia sudah *tercover* Digital Banking.

Adapun produk Layanan Digital Banking Bank Syariah Indonesia, diantaranya sebagai berikut :

1. BSI Mobile

Solusi untuk kemudahan Anda dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI Mobile menemani Anda 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi BSI Mobile

2. BSI NET

Transaksi bisnis kini lebih mudah melalui layanan BSI Net kapanpun dan dimanapun. Berbagai kemudahan bertransaksi seperti melakukan transfer secara massal dan monitoring transaksi bila anda lakukan di BSI Net.

3. Buka Rekening Online

Layanan pembukaan rekening online melalui BSI Mobile adalah solusi untuk anda yang ingin membuka rekening dengan mudah tanpa harus datang ke cabang.

4. BSI Debit Card

BSI Kartu Debit merupakan kartu ATM dari Bank Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan Internasional (Visa)

5. Deposito Mobile

Mudahnya investasi dengan Deposito di BSI Mobile, kapanpun dan dimanapun, tanpa perlu datang ke Cabang BSI.

6. BSI ATM CRM

BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine) atau ATM setor Tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank Syariah Indonesia.

7. BSI QRIS

Layanan Transaksi dengan Scan Kode KQ Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standart (QRIS) Bank Indonesia.

8. BSI Cardless Withdrawal

Solusi praktis bagi anda dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan diseluruh ATM BSI dan Indomaret terdekat.

9. BSI Merchant Bussiness

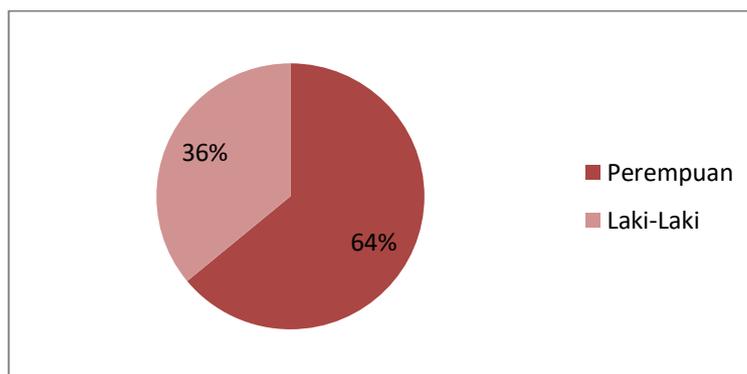
EDC Bank Syariah Indonesia merupakan layanan yang disediakan BSI kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

B. Deskripsi Karakteristik Responden.

Responden dalam penelitian ini merupakan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien dari nasabah bagian Pembiayaan yang memiliki 62 nasabah, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Dari kuesioner yang disebarkan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Grafik 1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

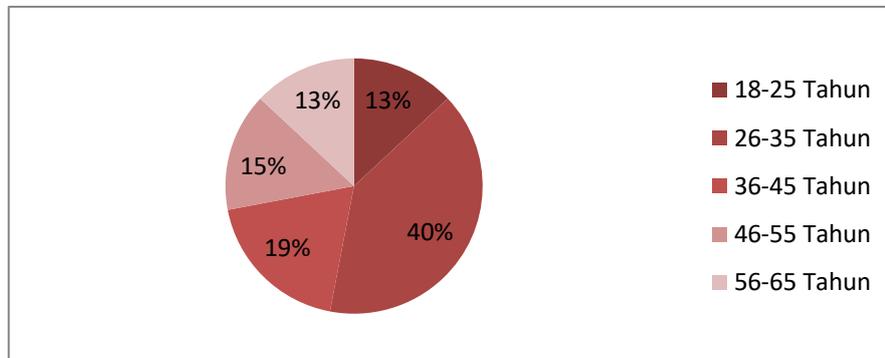


Sumber: Data diolah oleh peneliti 2022

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 40 orang (64%) dan laki-laki sebanyak 22 orang (36%). Maka penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Grafik 1.2 Responden Berdasarkan Usia

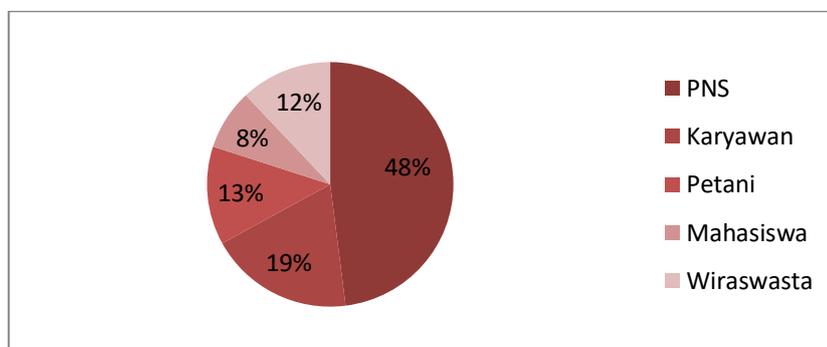


Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Dari data diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu usia antara 18-25 Tahun sebanyak 8 orang (13%), usia antara 26-35 Tahun sebanyak 25 orang (40%), yang memiliki usia 36-45 Tahun sebanyak 12 orang (19%), yang memiliki usia antara 46-55 Tahun sebanyak 9 orang (15%), dan usia antara 56-65 Tahun sebanyak 8 orang (13%). Dari karakteristik usia maka data responden didominasi oleh usia 26-35 Tahun yaitu sebanyak 40%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Grafik 1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.

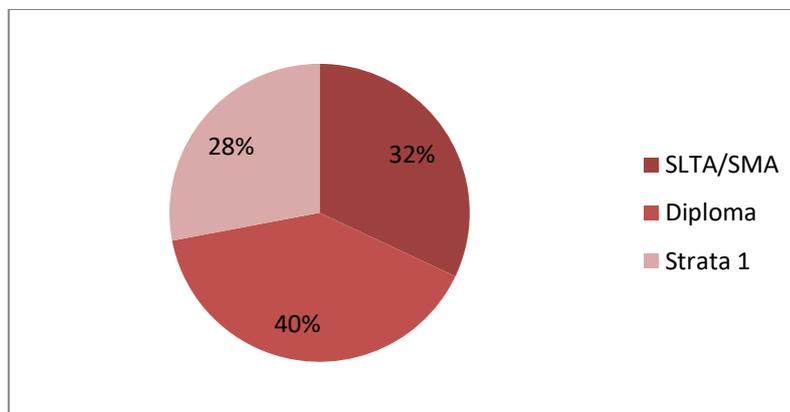


Sumber : Data Diolah peneliti 2022

Dari data diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu PNS sebanyak 30 orang (48%), karyawan sebanyak 12 orang (19%), Petani sebanyak 8 orang (13%), Mahasiswa sebanyak 5 Orang (8%) dan Wiraswasta sebanyak 7 orang (12%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan.

Grafik 1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Dari data diatas diketahui sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu Diploma sebanyak 25 orang (40%), SLTA/SMA sebanyak 20 orang (32%), dan S1 sebanyak 17 orang (28%).

C. Hasil Penelitian

Dalam karya ilmiah ini, penulis melakukan penelitian di Cabang Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien, yang beralamat di Jl. Cut Nyak Dhien No.21A Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang. Bank Syariah Indonesia, Tbk adalah satu satunya Bank Nasional yang beroperasi di wilayah aceh tamiang setelah berlakunya Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah LKS yang merupakan Perundang-undangan

yang mengatur tentang kegiatan lembaga Keuangan dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan Syari'at Islam.

Penulis memilih Kabupaten Aceh Tamiang dikarenakan Kabupaten adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh dan merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Timur dan terletak di Perbatasan Aceh dengan Sumatera Utara, Sehingga Penulis merasa tepat melakukan penelitian peran digitalisasi layanan perbankan di Kabupaten Aceh Tamiang yang berada di jalur timur sumatera yang strategis dan berjarak 250 km dari kota Medan.

Penulis Mengambil responden dari nasabah BSI bagian pembiayaan yaitu berjumlah 62 nasabah. Pengolahan data dalam bentuk angket ini masing-masing yang terdiri dari 6 item pernyataan untuk variabel X1 (Layanan Digital) dan 5 Pertanyaan untuk variabel X2 (Layanan Non Digital) dan 4 pertanyaan untuk variabel Y (kepuasan nasabah). Angket ini diberikan kepada 62 Nasabah BSI Kuala Simpang KCP Cut Nyak Dien yang akan diolah nantinya dengan menggunakan skala *Likert Sumated Rating* agar mendapatkan hasil yang *valid* dan *realibel*.

Tabel 3.1 Skala Likert.

Opsi	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari ketentuan diatas berlaku baik di dalam menghitung Variabel bebas (Layanan Digital dan Layanan Non Digital) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah).

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Layanan Digital (X1)

Tabel 3.2 Skor Angket Untuk Layanan Digital (X1)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	42	68	20	32	0	0	0	0	0	0	62	100
2	30	48	26	42	6	10	0	0	0	0	62	100
3	50	80	12	20	0	0	0	0	0	0	62	100
4	52	83	8	13	2	4	0	0	0	0	62	100
5	48	77	12	19	2	4	0	0	0	0	62	100
6	53	85	9	15	0	0	0	0	0	0	62	100
7	52	84	10	16	0	0	0	0	0	0	62	100

Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Dari Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban Responden tentang apakah pelayanan digital di BSI sangat berpengaruh terhadap kemudahan bertransaksi saat ini, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang sebesar 68%.
- 2) Jawaban responden tentang saya mempunyai sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan layanan digital, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang sebesar 48%.
- 3) Jawaban responden tentang saya perlu mengirim uang kapan saja dan dimana saja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 4) Jawaban responden tentang Layanan digital menyediakan pelayanan perbankan secara cepat dan tepat, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang sebesar 83%.

- 5) Jawaban responden tentang fungsi M-Banking cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang sebesar 77%.
- 6) Jawaban responden tentang layanan digital sangat bermanfaat bagi saya, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang sebesar 85%.
- 7) Jawaban responden tentang saya perlu mendapatkan informasi secara tepat dan cepat, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang sebesar 84%.

Berdasarkan Hasil angket diatas sebagian besar responden sangat setuju terhadap layanan digital yang ada di Bank Syariah Indonesia.

b. Variabel Layanan Non Digital (X2)

Tabel 3.3 Skor angket untuk Layanan Non Digital (X2)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	9	15	36	58	17	27	0	0	0	0	62	100
2	20	32	33	53	6	10	3	5	0	0	62	100
3	52	84	10	16	0	0	0	0	0	0	62	100
4	23	37	39	63	0	0	0	0	0	0	62	100
5	19	31	38	61	5	8	0	0	0	0	62	100
6	42	68	15	24	5	8	0	0	0	0	62	100
7	12	20	50	80	0	0	0	0	0	0	62	100

Sumber: Data diolah peneliti 2022

Dari Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang transaksi secara langsung dan cepat, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 36 orang sebesar 58%.
- 2) Jawaban responden tentang saya lebih cepat menerima informasi secara langsung, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 33 orang sebesar 53%.
- 3) Jawaban responden tentang pelayanan langsung tidak bergantung pada kelancaran jaringan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang sebesar 84%.
- 4) Jawaban responden tentang memudahkan bertransaksi secara tunai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 39 orang sebesar 63%.
- 5) Jawaban responden tentang fungsi yang terpenting yaitu bukti fisik secara langsung, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 38 orang sebesar 61%.
- 6) Jawaban responden tentang saya memiliki daya tanggap yang cepat apabila dilayani secara langsung, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang sebesar 68%.
- 7) Jawaban responden tentang saya suka melakukan transaksi secara langsung melalui *Teller* maupun *Customer Servis*, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.

Berdasarkan Hasil angket diatas sebagian besar responden setuju terhadap layanan non digital yang ada di Bank Syariah Indonesia mengingat bagaimana perkembangan digital sekarang, jadi pelayanan digital sedikit kurang diminati oleh nasabah dan tidak menutup kemungkinan juga beberapa nasabah memerlukan pelayanan Non Digital karena tidak sedikit juga nasabah yang setuju dengan pelayanan non digital atau pelayanan langsung melalui *Teller* atau *Customer Servis*.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3.4 Skor Angket Untuk Kepuasan Nasabah (Y)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	20	50	80	0	0	0	0	0	0	62	100
2	14	22	46	74	2	4	0	0	0	0	62	100
3	53	85	9	15	0	0	0	0	0	0	62	100
4	16	26	39	62	5	8	2	4	0	0	62	100
5	53	85	9	15	0	0	0	0	0	0	62	100
6	9	15	29	46	24	39	0	0	0	0	62	100
7	20	32	40	64	2	4	0	0	0	0	62	100

Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Dari Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Kualitas produk yang didapat memuaskan, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 2) Jawaban responden tentang mendapatkan kualitas layanan terutama dalam hal industri jasa, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 3) Jawaban responden tentang biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 4) Jawaban responden tentang saya mendapatkan kemudahan dalam mengakses produk, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.

- 5) Jawaban responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh *teller* dan *customer servis* di Bank Syariah Indonesia, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 6) Jawaban responden tentang menyampaikan jasa secara benar sejak awal sampai akhir, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.
- 7) Jawaban responden tentang kesiapan untuk merespon permintaan nasabah, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar 80%.

Dari hasil angket di atas memperlihatkan bahwa Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Digital dan Non Digital juga bergantung terhadap Pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari sebagian besar Responden menjawab setuju dan sangat setuju.

2. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan menganalisis apakah instrument yang disusun memang benar-benar tepat dan rasional untuk mengukur variabel penelitian.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber: (Sugiyono 2017)

Dimana :

- n = banyaknya pasangan pengamat
- $\sum x_i$ = jumlah pengamatan variabel X
- $\sum y_i$ = jumlah pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel X
- $(\sum y_i)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

$\sum x_i y_i$ = jumlah hasil kali variabel X dan Y

Berikut ini adalah hasil validitas masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Nilai Korelasi	Nilai Ketentuan	Probabilitas	Status
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,629	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y2	0,472	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y3	0,546	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y4	0,584	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y5	0,605	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y6	0,556	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	Y7	0,467	0,196	0,000 < 0,05	Valid
Layanan Digital (X1)	X1.1	0,536	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.2	0,472	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.3	0,546	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.4	0,584	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.5	0,605	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.6	0,556	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X1.7	0,436	0,196	0,000 < 0,05	Valid
Layanan Non Digital (X2)	X2.1	0,543	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.2	0,568	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.3	0,413	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.4	0,525	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.5	0,467	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.6	0,589	0,196	0,000 < 0,05	Valid
	X2.7	0,437	0,196	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa dari seluruh item pernyataan yang dibuat oleh peneliti dan di ajukan kepada responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid.

3. Uji Reabilitas

Menurut (Juliandi, 2014) tujuan pengujian reliabilitas untuk menilai apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat

dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Uji reabilitas dilakukan setelah uji validitas atas pernyataan yang telah valid. Pengujian reabilitas dapat menggunakan teknik *Crombach Alpha* rumus:

$$r = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \text{ (Juliandi, 2015)}$$

Dimana :

- r = Reliabilitas Instrumen.
 k = Banyaknya butir pernyataan.
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir.
 σ_1^2 = Varians total.

Untuk pengujian reabilitas peneliti menggunakan SPSS dengan rumus scale. Reabilitas analisis dengan menggunakan bukti skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

Kriteria pengujian menurut nunali dalam (Juliandi, 2014) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,7$ maka instrument memiliki reabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas $\leq 0,7$ maka instrument memiliki reabilitas yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penyebaran angket didapati hasil nilai reliabilitas dari quisioner yang diberikan pada responden yaitu:

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

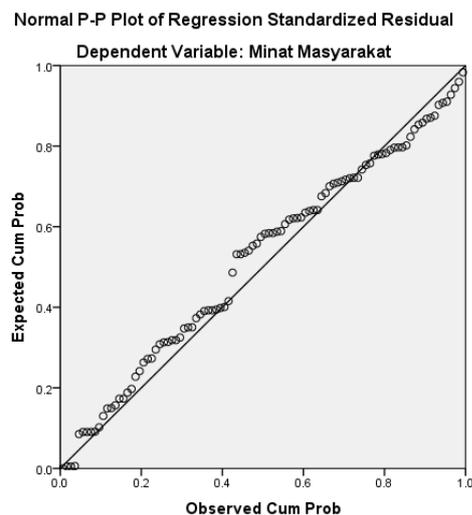
Variabel	Nilai Alpha	Status
Layanan Digital (X1)	0,708	Reliabel
Layanan Non Digital (X2)	0,694	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,723	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan data diatas variable penelitian ini dinyatakan reliabel dan data yang digunakan pada penelitian ini dapat dipercaya.

4. Uji Normalitas

Pengujian normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dari independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2.2 Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas pada gambar P-P Plot, titik-titik data mengikuti garis diagonalnya, maka nilai residual berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji tingkat pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara individu atau sendirisendiri. Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

1) Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H₀ : Layanan Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₁ : Layanan Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2) Pengaruh Layanan Non Digital terhadap Kepuasan

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H₀ : Layanan Non Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₂ : Layanan Non Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

3) Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

H₀ : Layanan Digital dan Non Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₃ : Layanan Digital dan Non Digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Nilai dasar uji t menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H₀ diterima.
- 2) Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H₁ dan H₂ diterima.

Berikut hasil dari uji t disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 3.7 Hasil Uji t

Model	T	Sig.
Constant	2,059	0,42
Layanan Digital	3,313	0,001
Layanan Non Digital	3,783	0,000

Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.17 di atas yaitu kinerja hasil uji t untuk pengaruh variabel Layanan Digital (X₁) dan Layanan Non Digital (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai signifikansi (Sig.) dari variabel Layanan Digital (X₁) adalah 0,001, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi Layanan Digital lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yang menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ disetujui. Hasilnya, variabel layanan digital (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- Variabel Layanan Non Digital (X₂) diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi Layanan Non Digital lebih kecil daripada 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hal ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₂ diterima. Hasilnya, variabel fitur produk BSI Mobile (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji F

Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital terhadap kepuasan nasabah (Y)

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (sig) pada tabel Anova $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, namun bila nilai probabilitas sig $> 0,05$ maka H_0 diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.8 Uji F
ANOVA^a**

Mode		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	3.764	2	1.882	1.281
	Residual	86.703	59	1.470	
	Total	90.468	61		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data Penelitian Diolah 2022

Nilai F_{hitung} pada tabel di atas adalah 1,281 sedangkan F_{tabel} sebesar 0,21 dengan sig $0.000 < \alpha = 0,05$ atau $F_{tabel} 14,139 >$ dari $F_{hitung} 2,70$ diperoleh nilai signifikansi $0.000 <$ dari nilai probabilitas 0,05. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Layanan Digital (X_1) dan Layanan Non Digital (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

5. Uji R^2

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran kemampuan variabel bebas (X) dalam memprediksi respon variabel terikat (Y) terhadap suatu model regresi. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.446	.009	1.212

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data penelitian diolah 2022

D. Interpretasi Hasil Penelitian.

1. Hasil (X1) terhadap (Y) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t H_1 dengan variabel kualitas layanan digital sebagai variabel independen (X1) nilai signifikansinya sebesar 0,001, artinya nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka kesimpulannya kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,780 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan ada hubungan searah antara variabel kualitas layanan digital dengan kepuasan nasabah.

Hasil ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triyanti, Kaban, dan Iqbal (2021) dengan judul penelitian “ Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan dimensi variabel kenyamanan memiliki nilai mean variabel sebesar 3,92 yang berarti kategori baik, kemudian variabel keamanan memiliki nilai mean sebesar 4,23 yang berarti kategori sangat baik, variabel kemudahan memiliki nilai mean sebesar 4,48 yang berarti kategori sangat baik, variabel desain memiliki nilai mean 3,85 yang berarti kategori baik, dan variabel sistem aplikasi dengan nilai mean sebesar 4,18 yang berarti kategori baik. Sementara itu untuk variabel kepuasan nasabah memiliki nilai mean 4,14 yang berarti kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Hasil (X2) Terhadap (Y) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t H_2 dengan variabel Layanan Non Digital sebagai variabel independen (X2) nilai

signifikansinya sebesar 0,000, artinya nilai signifikansi kualitas layanan non digital dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka kesimpulannya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,694 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan ada hubungan searah antara variabel Layanan Non Digital dengan kepuasan nasabah.

Hasil ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlius dan Putriani (2019) dengan judul penelitian “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan *Customer service*” Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dalam pengujian secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,000 < 0,05$. Dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,786 > 1.66864$ artinya, jika ditingkatkan variabel bukti fisik sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,498. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) “bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah”.

3. Hasil (X1) dan (X2) Terhadap (Y) Berdasarkan pengujian H3 melalui uji F dengan melihat nilai signifikansi, didapatkan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas layanan digital sebagai (X1) dan non digital sebagai (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka secara simultan atau bersamasama variabel layanan digital (X1) dan variabel layanan non digital (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Sementara itu untuk nilai R didapatkan nilai sebesar 0,889 yang menunjukkan bahwa hubungan layanan digital dan layanan non digital terhadap kepuasan nasabah tergolong kuat. Kemudian untuk nilai R Square didapatkan sebesar 0,723 yang berarti bahwa pengaruh layanan digital (X1) dan non digital (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 79% dan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini juga diperkuat oleh (McMahon, 1996) yang menyatakan bahwa agar bank bisa bertahan di era digital,

bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan nasabah melalui keunggulan layanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. 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.
2. 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.
3. Secara Keseluruhan Layanan Digital dan Non Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 79% sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh variabel lain dari variabel yang diteliti.

B. Saran

1. Penulis menyarankan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien untuk terus konsisten dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya agar terus membantu mempermudah nasabah.
2. BSI juga dapat mempertahankan pelayanan non digital atau pelayanan langsung agar nasabah tetap setia kepada Bank Syariah Indonesia.
3. Layanan Digital dan Non Digital atau Pelayanan secara langsung di Bank Syariah Indonesia ditingkatkan lagi agar Bank syariah semakin diminati dan menarik nasabah baru.
4. Penulis memberi saran kepada peneliti selanjutnya untuk menambah penelitian yang baru dengan data-data terbaru agar pembaca bisa mengetahui perkembangan layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah di BSI selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, P. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Perspektif Rancangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang). *Ekonomi dan Bisnis*, Vol 10. No 2.
- Basithul, A., & Riyan, P. (2022). Penerapan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi Kota Medan). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 85-101.
- Donni, J. P. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, T. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo persada.
- Kussujaniatun, S & Wisnalmawati. Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, hal. 31.2018.
- Maman, S., Sri, S., Sri, M., Dedeh, S., & Devi, K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 17, 2.
- Marlina Asti, Bimo.Widhi Aryo 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. *Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018*
- M. Nur Rianto Al Arief, Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis, (Bandung: Pustaka Setia,2017)
- Marlina, d. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, vol 7-no2.
- Muhamad Al Imron, implementasi prinsip akad mudharabah pada PT asuransi takaful keluarga cabang malang, skripsi fakultas syariah 2017

- Muhammad, A., & Dodi, S. C. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Ekonomi*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Muhamad, Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah, (Yogyakarta:UIN Press, 2014)
- Passe, Longginus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Sanata Dharma: Skripsi, Program Studi Manajemen. 2016
- Pipit, P. H., Rahmayati, & Siti, M. (2020, Oktober). Model Bisnis Islamic Financin Teknologi Product Bank Syariah Di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol 4, Nomor 2.
- Rifa'atul Machmudah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non MuslimMenjadi Nasabah di Bank Syariah" (Studi Bank CIMB NIaga Syariah Cabang Semarang).(Skripsi, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah, Semarang, 2014)
- Rizky, A., & Uswah, H. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan. *Al-Sharf : Jurnal Ekonomi Islam*, 275-284.
- Wahyuning Nining, Jannah Nurul. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Bnking Pada Bank Muamalat*. *Jurnal Al-Amwal*, Vol 10, No2 (2018)
- Wiji, N. (2013). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

 UMSU - Gedung Pusat : Berdaerah dan Departemen Gedung Al-Farooq National Park Medan, Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

 Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada : Ketua Program Studi Perbankan Syariah
 Yth : Dekan FAI UMSU
 Di -
 Tempat
 Dengan Hormat

 06 Dzulqa'dah 1443 H
 06 Juni 2022 M

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

 Nama : Lia Chairunisa
 Npm : 1801270062
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,61


Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Pemahaman Masyarakat Pada Penggunaan Kode Qr Standar Indonesia			
2	Pengaruh Layanan Digital Dan No Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	Implementasi Akad Wadiah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

 Lia Chairunisa

Keterangan :

 Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Nama Mahasiswa : Lia Chairunisa
Npm : 1801270062
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
09/09/2022	Bimbingan Angket Sesuai Indikator		
28/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> Menambah penelitian Terdahulu dalam pembahasan Mengganti pembahasan dengan interpretasi hasil penelitian 		
30/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> Mengganti Tabel karakteristik responden dengan diagram pai Menambah uji R² Kesimpulan diperbaiki dan mendetail Saran diperbaiki 		
1/10/2022	ACC Skripsi		

Medan, 30 September 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
 KCP Kualasimpang Cut Nyak Dien
 Jl. Cut Nyak Dhien No. 21A
 Aceh Tamiang 24475
 Telp. (0641) 31322,31244
 Fax. (0641) 31959
 www.bankbsi.co.id

12 September 2022
 No. 02/583-3/0346

Kepada Yth :
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Jl. Mukhtar Basri No.3 Medan
 Provinsi Sumatera Utara

U.p.: Yth. Bapak Munawir Pasaribu, MA

Perihal: **PERSETUJUAN RISET**

Ref.: Surat UMSU No.1045/II.3/UMSU-01/F/2022. Tanggal 1 September 2022. Perihal Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta Seluruh Staff Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam keadaan sehat wal'afiat serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Menunjuk perihal dan *referensi* diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi Mahasiswa dapat dilaksanakan di BSI KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama/ NIM	Jurusan/ Universitas	Judul Skripsi	Periode
1	Lia Chairunisa/ 1801270062	Perbankan Syariah/ UMSU	Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)	12 September s.d 12 Oktober 2022

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal hal sebagai berikut:

1. Peserta Riset harus mematuhi UU Perbankan No.10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Indonesia yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan Bank.
2. Peserta Riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkanluaskannya kepada Pihak Lain.
3. Peserta Riset tidak diperkenankan menyalin (*Fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
4. Peserta melaksanakan riset selama 2 (dua) minggu dan bila diperlukan dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
5. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat Bank
6. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/ disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Indonesia.
7. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai



Demikian kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of connected, fluid strokes that form the name 'Muhammad'.

Muhammad
Branch Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : LIA CHAIRUNISA
Tempat /Tgl Lahir : Medan, 09 Maret 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Martubung Komplek Taman Deli No. 100
Medan
Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Jalaluddin
Ibu : Tengku Norma Hanim Akmal
Alamat : Aceh Tamiang Kuala Simpang

Pendidikan Formal

1. SD Taman Harapan Medan
2. SMP Negeri 10 Manarul Islam
3. SMA Negeri 1 Karang Baru
4. Kuliah pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Oktober 2022



LIA CHAIRUNISA



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Kamis, 25 Agustus 2022** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lia Chairunisa
Npm : 1801270062
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 25 Agustus 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Pembahas

(Dr. Siti Mujiatun, SE, MM)

Diketahui/ Disetujui

Dean
Wakil Dean I



Dr. Zailani, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,

6631003



<http://fai.umsu.ac.id>



fai@umsu.ac.id



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH**

Pada hari Kamis, **25 Agustus 2022** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lia Chairunisa
Npm : 1801270062
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	oke.
Bab I	- Latar Gel masalah - Rumusan Masalah - Tujuan Penelitian
Bab II	- hipotesis - Kerangka berfikir
Bab III	- waktu Penelitian
Lainnya	- Daftar Pustaka disesuaikan dgn permatalaha. yg ada - citasi ambil dr dosen minimal (5)
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 25 Agustus 2022⁵

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI)

Pembahas

(Dr. Siti Mujiatun, SE, MM)



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

Dalam setiap kali surat ini agar disatukan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Nama Mahasiswa : Lia Chairunisa
Npm : 1801270062
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
05/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang Masalah perbaiki, belum terlihat point masalah yang mau diteliti - Identifikasi masalah belum tepat - Rumusan masalah tambahkan - Landasan teori perbaiki - Tambahkan penelitian terdahulu 		
10/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang tambahkan tentang ketertarikan penulis - Bab 3 tambah lokasi, dan waktu - Populasi dan sampel belum sesuai - Indicator operasional belum ada - Sitasi 5 dosen umsu 		

Medan, 2022



Diketahui/Disetujui
Dekan

Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I