

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*, *AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM)*, DAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) PADA MASA PANDEMI *COVID -19*

(Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)

SKRIPSI

**HERLINA
NPM 1851020254**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444H/2022M**

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*, *AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM)*, DAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) PADA MASA PANDEMI *COVID -19*

(Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)

SKRIPSI

**HERLINA
NPM 1851020254**

Pembimbing I : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag

Pembimbing II : Liya Ermawati, S.E., M.S.Ak

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2022 M**

ABSTRAK

Pandemi *covid-19* merupakan tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa Keuangan Perbankan. Dimana dalam kehidupan masyarakat sebagian besar melibatkan jasa dari sektor perbankan. Adanya penerapan Karantina wilayah mengakibatkan banyaknya Produk-Produk Perbankan tidak terdistribusi dengan baik, hal inilah yang mengakibatkan sistem keuangan terus tergerus dan perekonomian semakin terpuruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Covid-19 terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field reseach*). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung (UML) Angkatan 2020 yang menjadi nasabah di BSI dan menggunakan jasa layanan BSI mobile banking, ATM BSI, Layanan *Customer service*. Pembagian sample dilakukan dengan menggunakan teknik *porpositive sampling* dengan diperoleh 45 mahasiswa sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis, dengan pengolahan data menggunakan bantuan *software* SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking* (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Layanan *Automatic Teller Mechine* (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Layanan *Customer Service*(X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia. Kemudian secara bersama-sama Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine*, dan *Customer Service* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine*, dan *Customer Service* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada masa Pandemi Covid-19.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Automatic Teller Mechine, Customer Service, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Covid-19 pandemic is challenge for business world, include the banking financial services industry. Where in people's live most them involve services from the banking sector. Implementation of regional quarantine has result in many banking products not proper distribute, this has result in the financial system continuous erode and cause the economy to deteriorate further. This study aims to know how influence covid-19 to statisfaction customer Bank Syariah Indonesia.

This study use quantitative approach with type of Field Research. Population in this study is Tanjung Karang Polytechnic students and students of Muhammadiyah University Lampung class 2020 who are customers at BSI and use BSI mobile banking services. BSI ATM and customer service. Distribution sample is done by use porposive sampling technique by obtained 45 students as respondents. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires. Data analysis method use is validity test, instrument reability, classic assumption test, hypothesis test by obtained data use software assistance SPSS 24.

The results study show that mobile banking (X1) variable have a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia, Automatic Teller Mechine services (X2) have a significant effect of customer satisfaction Bank Syariah Indonesia, Customer Service (X3) no significant effect of customer satisfaction Bank Syariah Indonesia. And then together Mobile Banking Service, Automatic Teller Mechine, and Customer Service give a significant effect of satisfaction customer Bank Syariah Indonesia at the covid-19 pandemic. Based on results regression calculations show that service quality Mobile Banking, Automatic Teller Mechine, and Customer Service simultaneously effect of customer satisfaction Bank Syariah Indonesia at the covid-19 pandemic.

Keywords: Mobile Banking, Automatic Teller Mechine, Customer Service, Customer Satisfaction



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Sekretariat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung
35131 Telp. (0721) 704030

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlina
NPM : 1851020254
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul adalah “**Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)**” benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun salinan dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 10 April 2022

Penulis,



Herlina

1851020254



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Sekretariat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: **"Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)"**

Nama : Herlina
NPM : 1851020254
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Svamsul Hilal, S.Ag., M.Ag
NIP. 1969092720011121001

Pembimbing II

Liva Ermawati, S.E., M.S.Ak
NIP. 198903072019032020

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Anv Eliza, S.E., M.Ak
NIP. 198308152006012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Sekretariat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)*” yang disusun oleh Herlina, NPM : 1851020254, Program Studi: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 12 April 2022.

TIM PENGUJI

Ketua : Femei Purnamaari, M.Si

Sekretaris : Andueriganta, M.Akt

Penguji I : M. Yusuf Bahtiar, M.E

Penguji II : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag

Petugas : Anggun Okta Fitri., M.E

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rabih Susanto, S.E., M.M., Akt, CA

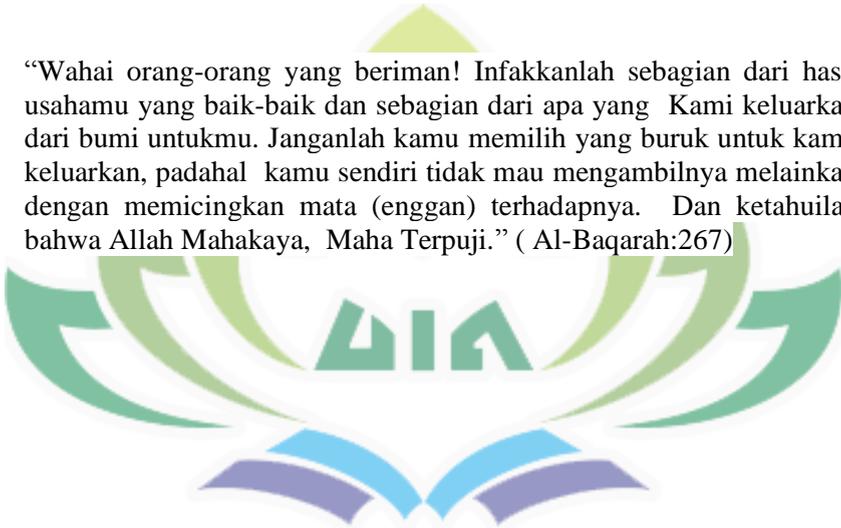
012003121001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ﴿٢١٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.” (Al-Baqarah:267)



RIWAYAT HIDUP

Herlina, dilahirkan di Bandar Sukabumi pada 25 Mei 2000, anak ke 3 dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Mat Khotua dan Ibu Masriah. Yang bertempat tinggal di Bandar Sukabumi, Kecamatan Bandar Negeri Semuong, Kabupaten Tanggamus. Alamat email herlinaani125@gmail.com

Pendidikan dimulai dari SD Negeri 1 Negeri Agung dan selesai pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan sekolah di MTs Negeri 1 Tanggamus yang selesai pada tahun 2015. Dan melanjutkan sekolah di MA Negeri 1 Tanggamus dan selesai pada tahun 2018. Kemudian di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yaitu pada jurusan Perbankan Syariah.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dan dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya telah memberikan kekuatan, kesehatan, serta kelancaran untuk saya dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Mat Khotua (Ayah) dan Masriah (Ibu) yang senantiasa memberikan kasih sayang serta doa dalam hidup saya.
3. Kakak-kakak yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang serta doa dalam hidup saya.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
5. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan Tahun 2020)*”

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara khusus saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto., S.E., M.M., Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Any Eliza., S.E., M.Ak., selaku ketua jurusan Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I dan Liya Ermawati, S.E., M.S.Ak selaku pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan dan pengorbanan serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung yang Telah memberikan data refrensi dan lain-lain.
5. Kepada kedua orang tuaku tercinta, kedua kakak ku Herwin Saputra dan Heni Yunita serta semua orang yang selalu memberikan support dan motivasi selama penulis menempuh studi dibangku kuliah.

6. Sahabat-sahabatku, dan seluruh teman Perbankan Syariah angkatan 2018 khususnya perbankan syariah kelas E seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama perkuliahan dan berbagai keluh kesah serta keceriaan.

Demikian Pengantar dari kami, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, 10 April 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
PERESEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Penelitian Terdahulu	9
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teorii	19
1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	19
2. Bank Syariah	20
a. Pengertian Bank Syariah	20
b. Landasan Hukum Bank Syariah	22
c. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	22
d. Karakteristik Bank Syariah	25
e. Produk-Produk Bank Syariah	26
3. Pelayanan	28
a. Pengertian Pelayanan	28
b. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	29

c.	Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam.....	30
4.	<i>Mobile Banking</i>	32
a.	Pengertian <i>Mobile Bnaking</i>	32
b.	Fitur <i>Mobile Banking</i>	32
c.	Cara Kerja <i>Mobile Banking</i>	32
5.	<i>Automatic Teller Mechine (ATM)</i>	33
a.	Pengertian <i>AutomaticTeller Mechine (ATM)</i>	33
b.	Jenis-Jenis Mesin <i>Automatic Teller Mechine (ATM)</i>	34
c.	Pelayanana <i>Automatic Teller Mechine (ATM)</i>	35
6.	<i>Customer Service</i>	36
a.	Pengertian <i>Customer Sevice</i>	37
b.	Tugas <i>Customer Service</i>	38
c.	Syarat Seorang <i>Customer Service</i> yang Baik	40
7.	Kepuasan Nasabah	45
a.	Pengertian Kepuasan Nasabah	45
b.	Faktor Kepuasan Nasabah.....	46
c.	Pengukuran Kepuasan Nasabah	48
d.	Elemen Kepuasan Nasabah	49
8.	Pandemi <i>Covid-19</i>	51
a.	Konsep <i>Covid-19</i>	45
b.	<i>Perkembangan Virus Corona Tahun 2019</i>	46
c.	<i>Ciovid-19</i> di Indonesia	48
d.	Dampak Yang Ditimbulkan Dari <i>Covid-19</i>	49
B.	Krangka Pikir	51
C.	Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	57
B.	Jenis dan Sumber Data	57
C.	Populasi dn Sample	58
D.	Teknik dan Pengumpulan Data.....	59
E.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	60
F.	Pengukuran Instrumen Penelitian	64
G.	Metode Analisis Data	65
1.	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	65

2.	Uji Asumsi Klasik.....	66
a.	Uji Normalis.....	66
b.	Uji Multikolinearitas	66
c.	Uji Heteroskedasitas	66
3.	Uji Hipotesis	67
a.	Uji Regresi Linier Berganda.....	67
b.	Uji t	67
c.	Uji f	68
d.	Koefisien Determinasi	68

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Poltekkes Tanjung Karang, Universitas Muhammadiyah Lampung, dan BSI.....	69
1.	Gambaran Umum Poltekkes Tanjung Karang	69
2.	Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Lampung	72
3.	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	74
B.	Karakteristik Responden	81
C.	Deskripsi Data Jawaban Responden	82
D.	Uji Instrumen Penelitian.....	86
E.	Uji Asumsi Klasik.....	91
F.	Uji Hipotesis.....	94
G.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	100

BAB V PENUTUP

A.	Simpulan	111
B.	Saran	113

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel dan Indikator	66
Tabel 3.2 Contoh Pertanyaan skala Likert.....	69
Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert.....	69
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Bank syariah Indonesia	88
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban <i>Mobile Banking</i>	89
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban <i>Automatic Teller Mechine</i>	90
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban <i>Customer Service</i>	91
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Kepuasan Nasabah	92
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Mobile Banking</i>	94
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Automatic Teller Mechine</i>	95
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Customer Service</i>	96
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	97
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas <i>Mobile Banking</i>	98
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.12 Hasil Uji multikolinearitas	100
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedasitas	101
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	102
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (t).....	104
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (f)	106
Tabel. 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memperoleh informasi dan gambaran yang jelas saat menginterpretasikan kalimat judul, langkah pertama yang dilakukan adalah menjelaskan arti dari beberapa istilah yang berkaitan dengan tujuan penelitian ini. Dengan penegasan judul tersebut, diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami maksud dan tujuan serta cakupan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas. Adapun Skripsi ini berjudul “ **Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)***”

1. Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi beberapa unsur yang terpisah yang bertujuan untuk memahami sifat, hubungan dan peran masing-masing unsur.¹
2. Pengaruh merupakan suatu keadaan dimana adanya hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.²
3. pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³
4. *Mobile Banking* adalah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*, fasilitas yang

¹ Alisman, “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Manajemen Keuangan di Aceh Barat”. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, ISSN: 2442-7411 Vol. 1 No. 2 (November 2014), h. 50.

² Surakhmad, Winano Pengantar Penelitian Ilmiah (Bandung: Sinar Baru 2009) h. 38

³ Kotler, philip, manajemen pemasaran edisi 12 Jilid 2 (Jalarta: ndeks, 2008) h.61

disediakan bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan.⁴

5. *Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan fasilitas perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.⁵
6. *Customer Service* merupakan seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening menerima rekening dan menyelesaikan berbagai keluhan.⁶
7. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersiapkan produk terhadap ekspektasi mereka.⁷
8. Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan Bank.⁸
9. Bank Syariah Indonesia merupakan anak perusahaan Bank Mandiri yang bergerak dibidang Perbankan Syariah, yang diresmikan pada 1 Februari 2021.
10. *Pandemic Covid-19* yaitu WHO (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai *pandemic* pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya, virus corona telah menyebar secara luas didunia.⁹

B. Latar Belakang Masalah

Covid-19 atau dengan kata lain *Coronavirus Disease* 2019 merupakan penyakit menular yang dapat menyebabkan

⁴ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 13

⁵ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 299

⁶ SyahPutra Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 (2019) h. 478

⁷ Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 edisi ke 13* (Jakarta: Erlangga, 2009) h. 32

⁸ Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) h. 19

⁹ “Tanya Jawab | Covid19,Go.Id,” diakses pada 22 April 2021, <https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=Apa> yang dimaksud dengan pandemic.

penyakit paru-paru cukup serius. Kasus *Covid-19* ditemukan pertama kali di Tiongkok pada Desember 2019. *Covid-19* diketahui sebagai penyakit yang disebabkan oleh virus baru dengan tingkat penyebaran yang sangat cepat¹⁰. total kasus *Covid-19* yang terkonfirmasi di Indonesia adalah sebanyak 3.774.155 kasus dengan pasien sembuh sebanyak 3.247.715 jiwa dan kematian 113.664 jiwa (12 Agustus 2021). Indonesia merupakan negara dengan jumlah kematian terbesar akibat *Covid-19* di antara negara-negara ASEAN lainnya.

Covid-19 memberikan dampak dalam berbagai sektor, Salah satunya yaitu memberikan dampak yang signifikan terhadap Ekonomi dunia. Pandemi *covid-19* merupakan tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa Keuangan Perbankan. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan dalam sistem keuangan di Indonesia. Keberadaan sektor perbankan memiliki peran cukup penting, dimana dalam kehidupan masyarakat sebagian besar melibatkan jasa dari sektor perbankan¹¹. Adanya penerapan Karantina wilayah mengakibatkan banyaknya Produk-Produk Perbankan tidak terdistribusi dengan baik, hal inilah yang mengakibatkan sistem keuangan terus tergerus.¹²

Perbankan sebagaimana fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau perantara keuangan yang mempertemukan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana, Perbankan dituntut untuk dapat berinteraksi dengan orang banyak¹³, namun disisi lain ancaman terhadap paparan virus *Covid-19* menjadi tantangan bagi lembaga perbankan, dengan adanya penetapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang meliputi peliburan Sekolah,

¹⁰ Yuliana, "Corona virus diseases (Covid-19), Sebuah Tinjauan Literatur) *Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Lampung* Vol. 2 No. 1 (Juli 2020) h. 89

¹¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Dedikasi Prima, 2009, h.58

¹² Sumadi, "Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah" *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* vol. 3 No. 2 (Oktober 2020), h.146

¹³ Khotibul Umum, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.23

tempat kerja, dan kegiatan Keagamaan serta Fasilitas-fasilitas umum, menyebabkan produk-produk perbankan tidak dapat dimaksimalkan karena bank harus mengurangi kegiatan tatap muka dengan nasabah yang mana hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Perbankan.

Perbankan harus memiliki strategi yang tepat dalam menghadapi pandemi *Covid-19* agar dapat terciptanya kepuasan nasabah yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu produk yang disediakan oleh bank, Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut merasa puas, begitu sebaliknya apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut merasa tidak puas.¹⁴ Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Fandy Djiptono & Gregorius Candra adalah variabel produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.¹⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) berkomitmen untuk menjaga kenyamanan nasabah selama masa pandemi dengan meningkatkan Fitur-fitur Teknologi informasi melalui *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM) serta peningkatan pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah, dengan tujuan agar tercapainya kepuasan nasabah juga untuk menunjang aktivitas yang selaras dengan Penerapan Protokol Kesehatan dalam Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Mobile Banking (BSI *Mobile*) merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan

¹⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2017),h. 197.

¹⁵ Fandi Djiptino, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 353.

nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.¹⁶ Beberapa jenis transaksi Mobile Banking antara lain transaksi non financial dan transaksi financial. Transaksi non financial meliputi informasi saldo, informasi mutasi tiga transaksi terakhir, ganti PIN, cek history transaksi dan daftar transaksi favorit. Sedangkan transaksi *financial* meliputi *transfer* sesama rekening BRI Syariah, *transfer* antar bank, pembayaran tagihan PLN, pembayaran PLN non tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon (Telkom), pembayaran Telkom *flexi*, pembayaran kartu halo telkomsel, pembayaran xl postpaid, pembayaran *smartfren postpaid*, pembayaran *speedy*, pembayaran *transvision*, pembayaran donasi, pembayaran *institute*, pembelian PLN *prepaid* (token), pembayaran pulsa telkomsel, pembayaran pulsa xl, pembayaran pulsa smartfren, pembelian paket internet Telkom, pembelian BIG TV dan *top Up Gopay Gojek*¹⁷

Demi tercapainya kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) juga memaksimalkan penggunaan ATM (*Automatic Teller Mechine*) merupakan fasilitas perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.¹⁸ ATM adalah mesin yang dapat melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh *teller*. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan ATM, bank akan memungut biaya pemeliharaan tertentu atas pefasilitas ATM. yang dapat mempermudah nasabah dalam mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu traik tunai, transaksi non tunai, pengecekan saldo dan transaksi lainnya¹⁹. BSI juga menyediakan layanan *Customer service* untuk

¹⁶ Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas *Layanan Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)". (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, jakarta, 2017), h. 4

¹⁷ Setijoso, *Towards a Less Cash Society in Indonesia*, Jakarta: Bank Indonesia, 2006, h. 34

¹⁸ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 299

¹⁹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011), h. 67.

memberikan pelayanan kepada nasabah atas keluhan, informasi dan layanan seputar BSI juga untuk membina hubungan dengan Nasabah.

Kerjasama yang terjalin antara Bank Syariah Indonesia dengan Kampus Poltekkes Tanjung Karang dan UML (Universitas Muhammadiyah Lampung) memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa, BSI berupaya untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik pada mahasiswa, diantaranya seperti transaksi pembayaran spp yang dilakukan melalui teller bank, namun besar kemungkinan mahasiswa tidak hanya melakukan pembayaran melalui teller saja, karena adanya pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang disebabkan karena adanya Pandemi *Covid-19*, sebagian besar mahasiswa menggunakan Layanan ATM (*Automatic Teller Mechine*) dan *mobile banking* untuk melakukan pembayaran UKT. oleh karena itu kedua Bank Syariah Indonesia haru meningkatkan kualitas layanan yang ada pada *mobile banking* dan ATM (*Automatic Teller Mechine*) guna memudahkan setiap nasabahnya yang akan melakukan transaksi

Perbankan sebagai lembaga Intermedasi memang sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, seperti dalam jasa layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM) dan *Customer Service*, sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas dari pelayanan secara tatap muka pada nasabah, tetapi juga pada aspek pelayanan dari jarak jauh. Dimana hal ini selain untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah, juga menghemat waktu bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui Bank Syariah Indonesia. Oleh karena kualitas layanan yang baik, tentu akan mendorong terciptanya kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan *mobile banking*, ATM dan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul

”Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM), dan *Customer Service Terhadap* Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka peneliti perlu menetapkan batasan. Adapun batasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Covid19 memberikan dampak yang signifikan terhadap ekonomi dunia termasuk kedalamnya industry jasa perbankan.
- b. Adanya penerapan Karantina wilayah mengakibatkan banyaknya Produk-Produk Perbankan tidak terdistribusi dengan baik.
- c. Minimnya pengetahuan nasabah mengenai cara penggunaan *Mobile Banking* dan juga *Automatic Teller Mechine* menjadi tantangan bagi Serbankan Syariah dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah.
- d. Kurang terjalinnya hubungan yang baik antar customer service dengan nasabah karna berbagai kendala salah satunya layanan online yang memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan solusi atas keluhan yang diberikan.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini dikhususkan kepada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020 yang berstatus nasabah dan menggunakan Layanan Mobile

Banking, Automatic Teller Mechine dan layanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini menganalisa bagaimana pengaruh layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* dan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung yang menggunakan layanan *Mobile Banking Automatic Teller Mechine* dan jasa Layanan *Customer Service* pada masa Pandemi *Covid-19*.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *Covid-19* ?
2. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *covid-19* ?
3. Apakah layanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) selama masa Pandemi *Covid-19* ?
4. Apakah *Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Customer Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *Covid-19*?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *Covid-19*.
2. Untuk mengetahui layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *covid-19*.

3. Untuk mengetahui layanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) selama masa Pandemi *Covid-19*.
4. Untuk mengetahui Layanan *Mobile Banking*, *Authamatic Teller Machine* (ATM) dan *Customer Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa Pandemi *Covid-19*.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan setiap penelitian yang dilakukan tentunya akan diperoleh hasil yang diharapkan dapat memberi manfaat dari penulis maupun pihak lain yang membutuhkan adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya tentang Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM), dan *Customer Service Terhadap* Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi *Covid-19*.
 - b. Dapat digunakan sebagai acuan dibidang penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti khususnya mengenai faktor kepuasan nasabah bank.
 - b. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait masalah faktor produksi. Selain dari itu bisa dijadikan referensi bagi pembaca yang tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam lagi tentang penelitian ini.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penulis tertarik melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM), dan *Customer Service Terhadap* Kepuasan Nasabah

Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020. Ada beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, yakni:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan yang akan dilakukan	Hasil penelitian
1.	Yogi Yuliansah (Skripsi 2017) ²⁰	Analisis Pengaruh Fasilitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta	Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>expost facto</i> , teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda	Dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan variabel keamanan fasilitas, tambahan biaya fasilitas, kemampuan akses fasilitas dan kondisi fasilitas <i>m-banking</i> . Studi kasus penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah BRI Kantor Cabang	Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel keamanan fasilitas, kemampuan akses fasilitas dan kondisi fasilitas <i>m-banking</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang

²⁰ Yogi Yuliansah, "Analisis Pengaruh Fasilitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta" (Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

				<p>Pembantu Kaliurang Yogyakarta.</p> <p>Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan <i>Mobile Banking</i>, <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> dan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan objek penelitian Mahasiswa Poltekkes Tajung Karang dan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan tahun 2020.</p>	<p>Yogyakarta . Namun variabel tambahan biaya fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan variabel keamanan fasilitas, tambahan biaya fasilitas, kemampuan akses fasilitas dan kondisi fasilitas <i>m-banking</i>. Studi kasus BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang</p>
--	--	--	--	--	---

					Yogyakarta
2.	Ana Rijeki Sabiyatunndhif (2016)	Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung	Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>expost facto</i> , teknik analisis menggunakan analisis regresi linier	Dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan variabel <i>internet banking, Mobile Banking</i> dan <i>automatic teller machine (ATM)</i> . Studi kasus penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan <i>Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM)</i> dan	Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel <i>internet banking</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Namun variabel <i>Mobile Banking, automatic teller machine/ATM</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

				<p><i>Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan objek penelitian Mahasiswa Poltekkes Tajung Karang dan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan tahun 2020.</i></p>	<p>Tulungagung.²¹</p>
3.	<p>Nova Aprillah (Skripsi 2021)²²</p>	<p>Strategi <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makasar</p>	<p>Metode Kualitatif dengan metode Analisis data: data reduction, data display dan conclusions)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi <i>Customer Service</i> dalam upaya peningkatan Pelayanan dengan Objek penelitian pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa Strategi <i>Customer service</i> dalam peningkatan pelayanan adalah: <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap), <i>Competence</i></p>

²¹ Ana Rijeki Sabiyatunnadhif, “Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” Skripsi (Tulungagung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2016)

²² Aprillah Nova, “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makasar” Skripsi (Makasar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021).

				<p>Penakukang makasar.</p> <p>Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan <i>Mobile Banking</i>, <i>Automatic Teller Mechine (ATM)</i> dan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan objek penelitian Mahasiswa Poltekkes Tajung Karang dan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan tahun 2020.</p>	<p>(kompetensi), <i>Credibility</i> (dapat dipercaya), <i>Contribution</i> (kontribusi), <i>Honesty</i> (kejujuran), dan <i>Service excellent</i> (pelayanan prima).</p>
4.	Risdayanti Harun (2016) ²³	Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap	Kuantitatif dengan Analisis Statistik Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana	Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai R

²³ Harun Risdayanti, "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa" Skripsi (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

		<p>Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa</p>	<p>dan Analisis Statistik Inferensial</p>	<p>pengaruh layanan <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa dengan metode analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Interfal.</p> <p>Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan <i>Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM)</i> dan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan objek penelitian Mahasiswa Poltekkes Tajung Karang dan Mahasiswa</p>	<p>sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan <i>customer service</i> dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R2 sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan <i>customer service</i> terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel</p>
--	--	---	---	---	--

				Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan tahun 2020	lainnya selain variabel pelayanan customer service.
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan pada penelitian yang terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki kajian yang berbeda, objek yang berbeda, serta lokasi yang menjadi sasaran yang berbeda dengan penelitian terdahulu, meskipun dalam pembahasan terdapat kesamaan modal dan pendapatan didalam suatu usaha, dan juga penelitian sebelumnya tidak ada kaitannya dengan ekonomi islam hanya membahas teori secara umum.

H. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, Identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini dan menjadi acuan teori yang digunakan dalam menganalisa penelitian ini yang meliputi teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, hal-hal yang akan dijelaskan yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi, Sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan metode analisis data yang digunakan untuk menganalisa data sampel yang diperoleh,

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan, dan juga penjelasan mengenai hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.





BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Fred D. Davis merupakan adaptasi dari *Theory Reasoned Action* (TRA). TAM merupakan teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.²⁴ Dalam teori ini, manfaat dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi sikap yang akan berdampak pada minat perilaku untuk menggunakannya. TAM ditentukan oleh beberapa konstruk, yaitu sebagai berikut.²⁵

- a. Persepsi Kemudahan (*Perceived easy of use*) Sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Dimana semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula pemanfaatan teknologi tersebut.
- b. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Dalam fasilitas *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine* (ATM) dan *Customer Service* kemungkinan terjadinya risiko merupakan hal yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, selain memperhatikan persepsi nasabah

²⁴ Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Pengnaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 62 No 1, 2018

²⁵ Chitra Laksmi Rithmaya, “ Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan. Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking”*Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16 No. 1, 2016.

mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan, pihak bank juga perlu memperhatikan persepsi nasabah mengenai kemungkinan risiko yang dapat terjadi.

2. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1992, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁶ Perbankan membantu memperlancar perekonomian, diantaranya dapat memperlancar aliran dana dari pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Secara umum, jika dilihat dari cara penentuan harga, bank terbagi menjadi dua macam, yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip syariah. Bank Konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat, sedangkan Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dimana, Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁷ Selain itu, bank syariah biasa disebut Islamic banking atau

²⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2)

²⁷ Ridwansyah, *Mengenal Istilah-Istilah dalam Perbankan Syariah*, (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), 2013), h. 34.

interest fee banking, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar).²⁸

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁹ Bank syariah berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Perbedaan utamanya terletak pada landasan operasi yang digunakan. Kalau bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, bank syariah beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam.

Menurut pandangan Islam, didalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih daripada yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau mengalami kerugian. Sebaliknya, sistem bagi hasil yang digunakan bank syariah merupakan sistem ketika peminjam dan yang meminjamkan berbagi dalam risiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai dengan kesepakatan.³⁰

Alasan berdirinya bank syariah adalah karena adanya unsur riba yaitu unsur bunga dalam pengoperasian usaha bank konvensional yang digantikan dengan skema *profit-lost sharing* dengan instrumen nisbah bagi hasil. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah memiliki produk yang lebih bervariasi,

²⁸ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*..... h. 1

²⁹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (1).

³⁰ 2Ascarya, Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2005), h. 1

kemudahan dalam fasilitas yang ditawarkan, bersifat kemitraan, dan lebih memberikan nilai-nilai kemanusiaan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

b. Landasan Hukum Bank Syariah

Landasan hukum merupakan ladasan bagi bank syariah dalam menjalankan akivitas perbankan.

1. Landasan Hukum Al-Quran

Landasan hukum utama yang menjadi dasar berdirinya bank syariah adalah Al-Quran. Salah satu ayat didalam Al-Quran yang menjelaskan mengenai bank syariah adalah Q.S Al-Baqarah Ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِينَ هُمْ أَشْرَكُوا لَا يَمْلِكُونَ شَيْئًا سِوَا مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسْئُورِينَ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
 الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ
 مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَىٰ
 اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
 خَالِدُونَ ٤٧٥

“orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang

*itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*³¹

Ayat tersebut menjelaskan mengenai larangan riba dan menghalalkan jual beli sebagai salah satu jalan untuk memperoleh harta dengan cara yang baik. Dalam Islam, keadilan dan kemaslahatan mempunyai kedudukan utama dalam hukum syariah. (Orang-orang yang memakan riba), artinya mengambilnya. Riba itu ialah tambahan dalam muamalah dengan uang dan bahan makanan, baik mengenai banyaknya maupun mengenai waktunya, (tidaklah bangkit) dari kubur-kubur mereka (seperti bangkitnya orang yang kemasukan setan disebabkan penyakit gila) yang menyerang mereka; minal massi berkaitan dengan yaquumuuna. (Demikian itu), maksudnya yang menimpa mereka itu (adalah karena), maksudnya disebabkan mereka (mengatakan bahwa jual-beli itu seperti riba) dalam soal diperbolehkannya. Berikut ini kebalikan dari persamaan yang mereka katakan itu secara bertolak belakang, maka firman Allah menolaknya, (padahal Allah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Maka barang siapa yang datang kepadanya), maksudnya sampai kepadanya (pelajaran) atau nasihat (dari Tuhannya, lalu ia menghentikannya), artinya tidak memakan riba lagi (maka baginya apa yang telah berlalu), artinya sebelum datangnya larangan dan doa tidak diminta untuk mengembalikannya (dan urusannya) dalam memaafkannya terserah (kepada Allah. Dan orang-orang yang mengulangi) memakannya dan tetap menyamakannya dengan jual beli tentang halalnya, (maka mereka adalah penghuni neraka, kekal mereka di dalamnya).³²

³¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahan, Q.S Al-Baqarah : 275, h. 36.

³² Prof. TM Hasbi ash shiddieqy, Dr. Tafsir al-Bayan, PT Almaarif, Bandung, J 1, h. 276

2. Landasan Hukum Negara (Undang-Undang)

Landasan hukum bank syariah berawal dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun, undang-undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat untuk digunakan sebagai pengembangan bank syariah di Indonesia, kemudian dilakukan perubahan dan menghasilkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 karena dalam undangundang tersebut bank syariah hanya dipahami sebagai bank bagi hasil yang selanjutnya harus tunduk pada peraturan perbankan umum konvensional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berisi mengenai pengertian bank dan aktivitas apa saja yang dapat dilakukan oleh bank, serta dijelaskan juga mengenai prinsip syariah, dimana prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).³³

c. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Adapun tujuan perbankan syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai

³³ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (13)

tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (kaffah) dan konsisten (istikamah).

Adapun fungsi bank syariah dan unit usaha syariah yaitu:

1. Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat
2. Menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelolaan zakat. Yang dimaksud dengan “Dana sosial lainnya”, adalah penerimaan bank yang berasal dari pengenaan sanksi terhadap nasabah (ta'zir).
3. Menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).³⁴

d. Karakteristik Bank Syariah

Bank syariah ialah bank yang berasaskan, antara lain pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik, antara lain sebagai berikut:

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*)
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.³⁵

³⁴ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 26-27

³⁵ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKNP, 2002), h. 102

Pada dasarnya karakteristik bank syariah yaitu sebuah bank yang adil, berarti memperlakukan sesuatu sesuai dengan posisinya serta memberikan sesuatu hanya kepada yang berhak tanpa memandang perbedaan kemampuan ekonomi ataupun agama, serta melarang adanya unsur maysir, gharar, dan riba dengan tujuan berupa tercapainya kesejahteraan didunia dan diakhirat.

e. Produk-Produk Bank syariah

1. Penyaluran Dana

a. *Bai* (Jual Beli)

1. *Murabahah*, yaitu transaksi jual beli dimana bank mendapat keuntungan dan secara transparan memberitahukannya kepada nasabah. Dalam hal ini bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

2. *Salam*, yaitu transaksi jual beli dimana barang yang menjadi objek transaksi tersebut diserahkan secara tangguh. Dalam hal ini bank sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual.

3. *Istishna*, mirip dengan salam. Dalam *istishna*, bank dapat membayar dalam beberapa kali termin pembayaran.

b. *Ijarah* (Sewa), hampir sama dengan jual beli, bedanya yang menjadi objek dalam transaksi ini adalah dalam bentuk manfaat. Pada akhir masa sewa, dapat saja disepakati bahwa barang yang diambil manfaatnya selama masa sewa akan diperjual belikan antara bank dan nasabah (*Ijarahmuntahiya bittamlik/sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan*).

c. Syirkah,

1. *Musyarakah*, Yaitu bentuk umum dari usaha bagi hasil, dimana dalam kerja sama ini para pihak bersama-sama memadukan sumber dana baik berwujud maupun tidak berwujud

sebagai modal, dan secara bersama-sama pula mengelola proyek tersebut.

2. *Mudharabah*, yaitu bentuk spesifik dari *musyarakah* dimana salah satu pihak lainnya sebagai *Shahibul mal* (pemilik modal) dan pihak lainnya sebagai *Mudharib* (pengelola).

d. Akad pelengkap

1. *Hiwalah*, yaitu transaksi pengalihan utang piutang, dimana dalam prakteknya di perbankan syariah digunakan untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya dan bank mendapatkan ganti biaya atas jasa .
2. *Rahn* dikenal dengan sebutan gadai, tujuan *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.
3. *Qard*, yaitu pinjaman uang
4. *Wakalah*, dikenal dengan sebutan bank garansi, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu.³⁶

2. Penghimpunan Dana

a. *Wadiah*

1. *Wadiah Yad Dhamanah*, pada konsep ini bank dapat mempergunakan dana yang dititipkan tetapi bertanggung jawab penuh akan keutuhan dana yang dititipkan tersebut.
2. *Mudharabah*
 - 1) *Mudharabah Mutlaqah*, yaitu *Mudharabah* yang tidak disertai dengan pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal .

³⁶ Andry Herawati, Liling Listyawati, "Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XIV No. 2, (Desember 2017), h. 209-210

- 2) *Mudharabah Muqayadah on Balance Sheet*, yaitu *Mudharabah* yang disertai pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal untuk investasi tertentu.
 - 3) *Mudharabah off Balance Sheet*, bank sebagai *aranger* yang mempertemukan nasabah yang akan menjadi pengelola.
 - 4) *Wakalah*, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu seperti *inkaso* dan *transfer*.³⁷
3. Jasa Perbankan
- a. *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing) pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan *Sharf* sepanjang dilakukan diwaktu yang sama (*sport*).
 - b. *Ijarah* (sewa), kegiatan *Ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*Safe deposit box*) dan tata laksana administrasi dokumen (*custodion*). Keuntungan bank didapat dari imbalan sewa dari jasa tersebut.³⁸

3. Pelayanan

a. Pengertian Layanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan, ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Menurut

³⁷ Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, Commercial Bank Management (Manajemen Perbankan) Dari Teori Ke Praktik, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 515

³⁸ Ibid.

kolter dalam Daryanto pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³⁹

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.⁴⁰

b. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam Pandangan Islam Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kertajaya menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu⁴¹

1. Profesional (*Fathanaah*) Menurut Didin Hafidudin, profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan
2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*) Menurut Hermawan Kertajaya, tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan sebenarnya dan dengan perkataan yang baik. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.
3. Jujur (*Shidiq*) Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam berkata maupun berbuat dalam setiap transaksinya. Menurut Hermawan Kertajaya, jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dengan yang diberitakan,

³⁹ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gaya Medika, 2014, h. 135

⁴⁰ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96

⁴¹ Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 5

serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) merupakan suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya, seperti praktik bisnis dan dagang yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW yang tidak pernah menipu.

4. Amanah Amanah berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa amanah maksudnya ialah terpercaya dan bertanggungjawab.

c. **Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam**

Dalam Islam, setiap aktivitas hidup selalu terkait dengan aturan Syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap Syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa Syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

1. *Compliance* (kepatuhan)

Compliance merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap Syariah merupakan wujud eksistensi seorang Muslim.

2. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang luas seorang karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/ sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguhsungguh. Islam selalu memerintahkan agar setiap Muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya.

3. *Reliability* (Keandalan)

Andal dalam menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara akurat, merupakan kemampuan yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Artinya, pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan positif secara spontan atas kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan.

4. *Tangible* (Bukti Fisik)

fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus factor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakkampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan.

5. *Empathy* (empati)

Bagian ini menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan.

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hal ini menyangkut sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi profesionalitas senantiasa berkomitmen untuk

memberikan layanan terbaik, memerhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.⁴²

4. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.⁴³

b. Fitur Mobile Banking

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.⁴⁴

c. Cara Kerja Mobile Banking

Cara kerja untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah

⁴² Hamdi Agustin, *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*, Depok: Rajawali Pers, 20017, h.107-114

⁴³ Nelson Tampubolon Dkk, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta : OJK, 2015, h. 13

⁴⁴ *Ibid*, h.14

tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS *Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.⁴⁵

5. *Automatic Teller Mechine (ATM)*

a. *Pengertian Automatic Teller Mechine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine (ATM)* dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine (ATM)* biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).⁴⁶

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Automatic Teller Machine (ATM)* antara lain:

1. Penarikan tunai.
2. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
3. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
4. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

⁴⁵ Ibid, h.15

⁴⁶ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga keuangan lain*, h. 284

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya *Automatic Teller Machine (ATM)* antara lain:

- 1) Fee dari pemegang kartu ATM.
- 2) Menarik nasabah.⁴⁷

Penggunaan kartu ATM/Debit yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* atau Debit adalah:

- 1) Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi *via Automatic Teller Machine (ATM)* untuk penarikan tunai, transfer antar rekening atau antar bank.
- 2) selain itu khusus untuk kartu Debit, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.⁴⁸

b. Jenis-Jenis Mesin *Automatic Teller Mechine (ATM)*

Mesin *Automatic Teller Machine (ATM)* dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lainnya seperti *inquiry*, saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar diseluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non-bank tersebut namun hanya dapat melaukan transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.⁴⁹

Automatic Teller Machine (ATM) Non tunai mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah, untuk yang bukan merupakan nasabah ATM Non tunai hanya dapat

⁴⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta: Kencana, 2011), h. 172

⁴⁸ Ibid, h.287

⁴⁹ M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah..* h.93

melayani transaksi *inquiry* saldo. Secara fisik bentuk ATM Non tunai berbeda dengan ATM biasa, karena Non tunai tidak memiliki mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian layar.

ATM setor tunai (*CDM-Cash Deposite Machine*) mesin ATM dapat menerima setoran tunai dan pengecekan saldo rekening, ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah. Secara fisik ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang / laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu *Bank Card* dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifitas atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan Ter-update secara *realtime*.

Drive Thru mesin ATM dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, *pentransferan*, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. *ATM Drive Thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah nonbank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.

c. Pelayanan *Automatic Teller Mechine* (ATM)

Pelayanan yang diberikan *Automatic Teller Machine* (ATM) antara lain:

1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik

- tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
 - a. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
 - b. Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listik, telepon dan pembayaran lainnya.
 3. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM disamping yang diatas adalah:
 - a. Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.⁵⁰
 - b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
 - c. Menjamin keamanan dan privacy.

5. *Customer Service*

a. *Pengertian Customer Service*

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang atau kredit serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan masyarakat karna sangat penting dan tinggi nilainya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani dan melayani keinginan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya inilah yang disebut

⁵⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h. 207.

Customer Service atau ada juga yang disebut dengan *Service Assistance*.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.⁵¹

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

b. Tugas Customer Service

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah:

1. Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
2. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi) dalam hal ini *customer service* memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
3. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan) sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru,

⁵¹ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 24

mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang masih minim pengetahuannya terhadap bank.

4. Sebagai *customer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah), termasuk membujuk atau merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
5. Sebagai *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.⁵²

c. Syarat Seorang *Customer Service yang Baik*

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Petugas customer service dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi customer service. Berikut persyaratan untuk menjadi seorang customer service:

1. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan, petugas juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya seorang *customer service* harus memiliki kesehatan jasmani dan rohaninya. petugas *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau.

⁵² Marlius Doni. Putriani Izet, Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Pinan Dilihat Dari Kualitas Layanan *Customer Service*, *Jurnal Pundi*, Vol. 03 No. 02 (Juli 2019) h. 112

2. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang cepat marah/emosi dan cepat putus asa.⁵³ *Customer service* juga harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur dan serius serta punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, dan tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidak sabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan sosial

Customer service harus mampu memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang, dan tabah.⁵⁴

⁵³ Harun Yanti Risda, "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BRI Sayariah KCP Sungguminasa" (Skripsi (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, Makassar, 2016). h. 32

⁵⁴ SyahPutra Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 (2019) h. 478

6. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja fasilitas yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan, yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan.⁵⁵

kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif dan mampu memberikan laba bagi bank.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesaingnya, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*) Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer bot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan

⁵⁵ Aprianti Putri, Surya Djasyuro, Lutfi. Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Prusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*. Vol 1 No 2 (Nopember 2017) h.162

menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

2. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction systems*) Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*) Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.
4. Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*) Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

b. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah

1. Produk

Layanan produk yang baik dan mempengaruhi selera serta harapan konsumen, produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap

pelayanan produk ini meliputi jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk..

3. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan, produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketetapan dalam transportasi.

5. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketetapan.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah

7. Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen

mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, keamanan dan kenyamanan.⁵⁶

c. Pengukuran Kepuasan Nasabah

1. Sistem Keluhan dan Saran, dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh pelanggan atau bisa juga disampaikan melalui *customer Service*.
2. *Survey* kepuasan konsumen, dapat dilakukan melalui pos, *telephone*, *wawancara* atau Bank mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.
3. Pembeli bayangan, perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli perusahaan lain, sehingga dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan perusahaan lain.
4. Analisis konsumen yang beralih, perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk untuk membeli produk kembali.⁵⁷

d. Elemen Kepuasan Nasabah

1. Harapan

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. Kinerja

Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi

⁵⁶ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No. 2 (Oktober 2016), h. 152-153.

⁵⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2009), h. 58

oleh harapan mereka. Ketika actual kinerja barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. Perbandingan

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

4. Pengamalan

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek atau barang dari jasa yang berbeda dari orang lain.

5. Konfirmasi

6. Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari actual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation.⁵⁸

e. **Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam**

Menurut pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima.⁵⁹ sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan harus melihat kinerja yang diberikan dengan :⁶⁰

1. Sifat *Qana'ah*

Sifat *Qana'ah* merupakan salah satu ciri sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat

⁵⁸ Ibid H.19

⁵⁹ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Skripsi Ekonomi UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 41.

⁶⁰ *Ibid*, h.42

ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.

2. Sifat Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan. Amanah yaitu tidak mengambil hak yang bukan miliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain baik dalam hal harga ataupun lainnya. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” intinya menjelaskan ciri-ciri kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebihi haknya.

3. Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Bencana terbesar dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil. Misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu, salah satu sifat yang terpenting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran. Berdusta dalam bergadang sangat dilarang dalam islam, terlebih jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.⁶¹

7. Pandemi Covid-19

a. Konsep Covid-19

Sejak terkonfirmasi pertama kali pada akhir Desember 2019, wabah penyakit yang disebut sebagai CoronaVirus (saat ini dikenal sebagai COVID-19 sebelumnya dikenal sebagai 2019-nCoV atau novel coronavirus) yang kasusnya dilaporkan pertama kali muncul di Wuhan China semakin menyebar luas. Penyakit *coronavirus* (COVID-19) adalah penyakit menular yang

⁶¹ *Ibid*, h.55

disebabkan oleh *SARS Coronavirus 2* (SARS-Cov-2) yang baru ditemukan. Coronavirus adalah sekumpulan virus dari subfamily *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan ordo *Nidovirales*, kelompok virus ini dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia. Pada manusia, *coronavirus* menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan (seperti pilek dan batuk kering), meskipun dapat pula menyebabkan penyakit seperti; *SARS*, *MERS*, dan Covid-19 sifatnya lebih mematikan.

Covid-19 merupakan penyakit akut dengan kemungkinan sembuh tinggi, tetapi juga bisa menjadi penyakit mematikan dengan tingkat fatalitas kasus 2%. Wabah penyakit *Covid-19* menyebar dengan sangat pesat dan telah mencapai kriteria *epidemiologis* yang diperlukan untuk dinyatakan sebagai pandemi yaitu telah menginfeksi lebih dari 100.000 orang di 100 negara. Pada tanggal 11 Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) mendeklarasikan Covid-19 sebagai pandemi. Pandemi sendiri merupakan penyakit atau wabah yang menyebar secara luas hampir di seluruh wilayah dunia. Tiga besar jumlah kasus Covid 19 terbanyak di Indonesia terdapat di DKI Jakarta, jumlah kasus terbanyak kedua terdapat di provinsi Jawa Barat dan ketiga terdapat di provinsi Jawa Timur.⁶²

b. Perkembangan Virus Corona Tahun 2019

Virus corona terbagi menjadi empat jenis genus, yakni *alpha coronavirus*, *beta corona virus*, *gamma coronavirus*, serta *delta coronavirus*. Namun, *virus corona* yang seringkali menyerang manusia hanya berasal dari *genus alpha* dan *genus beta* (paling bahaya) sementara virus corona yang menyerang hewan adalah genus delta serta genus gamma. Tujuh jenis *virus corona* yang menulari manusia adalah *HCoV-229E* (*alpha*

⁶² Ketut Sudarsana, COVID-19: *Perspektif Agama dan Kesehatan*, (Denpasar: Yayasan Kita Peduli, 2020), h. 15.

coronavirus), seta *HCoV-NL63* (*alpha coronavirus*), *HCoV-OC43* (*beta coronavirus*), serta *HCoV-HKUI* (*beta coronavirus*). Tiga lainnya merupakan genus beta yang bisa menginfeksi hewan sekaligus manusia paska berevolusi dalam bentuk baru, yakni *SARS-Cov*, *MERS-Cov*, dan *2019-ncov*.

Secara struktur, ketiga virus corona jenis baru itu, memiliki persamaan dari segi struktur maupun morfologis. Tetapi berbeda genetic dan host. Selain itu, karena mampu menginfeksi manusia, maka virus ini dikategorikan sebagai zoonosis, ujar Prof. Soewarno.

Menurut sejumlah pemberitaan yang beredar, penyebaran 2019-ncov, diduga memiliki keterkaitan dengan aktivitas sejumlah masyarakat dalam mengonsumsi satwa liar seperti tikus, kelelawar, curut, karnivora, dan primate. Meskipun masih terdapat polemik mengenai perihal penyebabnya pasti 2019-ncov, baik pakar maupun otoritas kesehatan terus bergerak untuk melakukan penelitian lanjutan maupun penanganan terkait virus ini. Berbeda dengan virus corona yang beredar sebelumnya, dimana *SARS-Cov* berasal dari kelelawar, sementara *MERS-Cov* ditularkan oleh unta. Sejauh ini, diperoleh kesimpulan apabila 2019-ncov, mengalami mutasi pada kelelawar, lalu berlanjut ke ular, dan berakhir masuk ke manusia. Karena itu, masyarakat disarankan untuk menghindari konsumsi satwa liar, ungkap Ohlson et.⁶³

Menurut Prof. Soewarno, terdapat tiga jenis kelelawar, yakni kelelawar pemakan serangga, kelelawar penghisap darah, dan kelelawar pemakan buah. Ketiga jenis kelelawar tersebut sama-sama bertindak sebagai vektorvirus atau perantara penyakit sehingga tak

⁶³ Rizki, “Dampak Pandemi Novel Corona virus Disease (Covid-19) Terhadap Psikologis Masyarakat di Desa Senaning Kecamatan Pemayung Kabupaten Batang Hari”, Skripsi (Jambi, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri, Jambi) h. 13

disarankan untuk dikonsumsi manusia. Selain itu, kelelawar juga dapat membawa virus dari beberapa jenis, seperti halnya *lyssavirus*, *coronavirus*, *adenivirus*, dan *paramyxovirus*, yang ditularkan melalui gigitan atau air liur. Jika hal itu terjadi, maka akan berbahaya bagi manusia. Tidak hanya menyebar melalui satwa liar, 2019-ncov juga menginfeksi antar manusia melalui batuk maupun bersin.

Masyarakat harus waspada karena gejala 2019-ncov dapat muncul hanya dalam satu atau selama empat belas hari setelah terpapar virus. Hal ini didasarkan pada apa yang telah diamati pada penyebaran virus sebelumnya sebagai masa inkubasi *MERS-Cov*. Hingga saat ini masih belum ditemukan *treatment* yang spesifik selain isolasi.⁶⁴

c. **Covid-19 di Indonesia**

WHO menetapkan *Covid-19* sebagai suatu pandemi, pemerintah Indonesia mulai memberlakukan kebijakan disegala aspek kehidupan guna menekan penyebaran Covid-19. Salah satu kebijakan pemerintah yang paling mendasar yang hingga saat ini masih diterapkan adalah penerapan *social distancing* atau *physical distancing*. Turun dari pelaksanaan *social* dan *physical distancing* ini adalah pelaksanaan aktivitas masyarakat dari rumah seperti belajar dari rumah dan bekerja dari rumah yang populer dengan sebutan *work from home*.

Tingginya jumlah kasus terkonfirmasi positif dan pesatnya penyebaran *Covid-19* juga membuat pemerintah Indonesia melalui Presiden Joko Widodo secara resmi menetapkan Covid-19 sebagai bencana nasional. Penetapan tersebut dinyatakan melalui keputusan Presiden (keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang penetapan bencana Non alam penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana Nasional. Dalam keppres tersebut terdapat empat poin penting yang

⁶⁴ Ibid, h.21

disampaikan oleh Presiden yaitu: Poin pertama menyatakan bencana non-alam yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional, poin kedua Presiden menetapkan bahwa penanggulangan bencana nasional yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* dilaksanakan oleh gugus tugas percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* melalui sinergi antara antar kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, poin ketiga merupakan perintah kepada gubernur, bupati, dan Walikota sebagai ketua gugus tugas percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di daerah dalam menetapkan kebijakan di daerah masing-masing harus memperhatikan kebijakan pemerintah pusat, dan poin keempat tentang penetapan tanggal berlaku keppres tersebut.

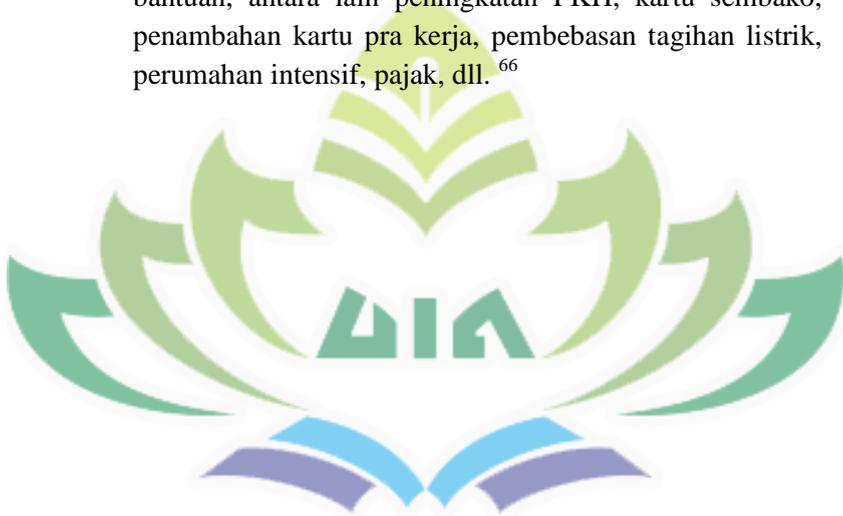
Selanjutnya Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19* merekomendasikan tindakan pencegahan dan mitigasi yang merupakan kunci penerapan di pelayanan kesehatan dan masyarakat. Langkah-langkah pencegahan *Covid-19* yang paling efektif di masyarakat meliputi: menjaga kebersihan tangan (menggunakan *handsanitizer* jika tangan tidak terlihat kotor atau cuci tangan dengan sabun jika tangan terlihat kotor), menghindari menyentuh mata, hidung dan mulut, menerapkan etika batuk atau bersin dengan menutup hidung dan mulut dengan lengan atas bagian dalam atas tisu.⁶⁵

d. Dampak Yang Ditimbulkan Dari *Covid-19*

Munculnya penyakit Corona ini menimbulkan banyak dampak. Tidak hanya di Indonesia, tetapi seluruh dunia merasakan dampaknya. Pandemi virus corona yang menyebabkan *Covid-19* semakin menghantam ekonomi global. Akibat wabah ini, banyak pabrik dan departemen

⁶⁵ Ibid, h. 14

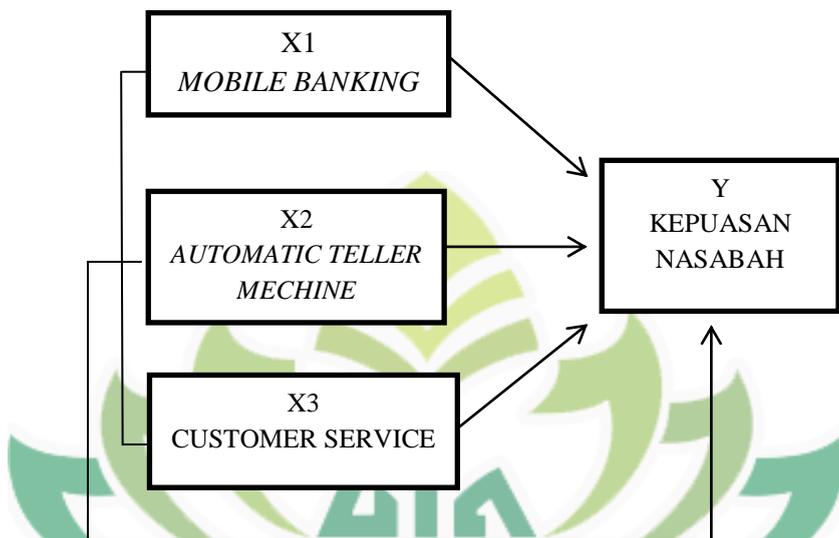
lainya termasuk perbankan mengalami kesulitan. Alhasil, pemerintah menutup semua aktivitas luar ruangan untuk mencegah penyebaran virus ini. Selain itu, yang ingin berpergian harus menggunakan alat pelindung diri seperti masker. Pemerintah juga telah melakukan isolasi sosial untuk mengurangi dampak kebijakan yang telah dikeluarkan, dan pemerintah juga telah melakukan serangkaian persiapan intensif untuk menjaga daya beli masyarakat. Saya pikir ini adalah langkah yang bagus. Pemerintah sebaiknya berkonsentrasi dan menghentikan penyebaran corona. Pemerintah juga memberikan bantuan, antara lain peningkatan PKH, kartu sembako, penambahan kartu pra kerja, pembebasan tagihan listrik, perumahan intensif, pajak, dll.⁶⁶



⁶⁶ Sasmita Dwi Hafizah, "Analisis Tentang Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Kabupaten Lombok Tengah", Skripsi, (Mataram, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021), h. 26

B. Krangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, maka dapat disusun suatu kerangka fikir dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar dibawah ini:



Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam kerangka berfikir diatas penulis menguraikan apakah hubungan antara variabel X_1 (*Mobile Banking*) Berpengaruhl terhadap Variabael Y (Kepuasan Nasabah), X_2 (*Automatic Teller Mechine (ATM)*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah), X_3 (*Customer Service*) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dan X_1 (*Mobile Banking*) X_2 (*Automatic Teller Mechine (ATM)*) , X_3 (*Customer Service*) berpengaruh secara simultan terhadap Variabel Y (Kepuasan Nasabah).

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah

dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.⁶⁷

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dijelaskan diatas hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Efektivitas penggunaan *mobile banking* sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta kualitas layanan itu sendiri. Harris dan Harrington menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai oleh perusahaan yang telah memahami kebutuhan pelanggan dan melakukan segala upaya untuk melakukan layanan secara efektif dan efisien.⁶⁸ Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Yogi Yuliansah tahun 2019 dengan judul “Analisis Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta” menunjukkan bahwa variabel fasilitas layanan *mobile banking* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶⁹ Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_1 : *Mobile Banking* Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh layanan *Automatic Teller Mechine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Layanan Automatic Teller Mechine merupakan layanan perbankan yang memberikan kemudahan bagi

⁶⁷ Sugiyono, Metodologi Penulisan Pendidikan Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2012), h.96.

⁶⁸ rfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017)

⁶⁹ Yogi Yuliansah “*Analisis Pengaruh Fasilitas....*”(2019)

nasabah dalam melakukan transaksi hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ana Rijeki Sabiyatunnadhif tahun 2016 dengan judul “Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” variabel *automatic teller machine/ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.⁷⁰

Kemudian, Penelitian yang dilakukan oleh Siregar Irawan Asmia (2017),⁷¹ menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan ATM dan Citra Perusahaan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Yogyakarta. Variabel kualitas layanan ATM dan Citra Perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *Automatic Teller Mechine* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_2 : *Automatic Teller Mechine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

3. Pengaruh layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah bank syariah

Layanan *Customer Service* merupakan jasa layanan perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabah atas keluhan, informasi dan layanan seputar bank syariah. Sejalan dengan itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Nova Aprillah tahun 2019 dengan judul “Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makasar” m enjelaskan bahwa Strategi *Customer service* dalam

⁷⁰ Ana Rijeki Sabiyatunnadhif “ *Pengaruh Internet Banking....*(2016)

⁷¹ Siregar Irawan Asmia, “*Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan*”, Skripsi (Medan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, 2017).

peningkatan pelayanan adalah: *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), dan *Service excellent* (pelayanan prima)⁷² hal ini ditujukan agar tercapainya kepuasan nasabah bank syariah.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Risdayanti Harun (2016) dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa” Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R² sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan *customer service*.⁷³ Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : *Customer Service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H₃ : *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

4. Pengaruh *Mobile Banking Automatic Teller Mechine* (ATM) dan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah

Haward & shetc (1996) mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah adalah situasi kognitif nasabah berkenan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antar hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.⁷⁴

Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Fandy Djiptono & Gregorius Candra (2011) adalah variabel produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan (*Cutomer Service*), fasilitas (ATM dan *Mobile Banking*) dan suasana. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan

⁷² Nova Aprillah “*Strategi Customer... (2016)*”

⁷³ Harun Risdayanti, “*Pengaruh Pelayanan..... (2016)*, h. 98

⁷⁴ Fandi Djiptino, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, h.353

yang berupa prantara guna mendukung kelancaran oprasional yang berhubungan dengan konsumen.⁷⁵

H_0 : *Mobile Banking, Automatic Teler Mechine dan Customer Service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H_4 : *Mobile Banking, Automatic Teler Mechine dan Customer* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



⁷⁵ Ibid, h.210



DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Ghofur Anshori 2018, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ahmad Ifham 2015, *“Ini Lho Bank Syariah”* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ana Rijeki Sabiyatunnadhif. 2016. *“Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung”* Skripsi Tulungagung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung.
- Anton Bawono, 2006, *Multivariat Analysis dengan SPSS* Saltiga: STAIN Saltiga Pers
- Andri Soemitra. 2019, *“Bank dan Lembaga Keuangan Syariah”* Jakarta: Balebat Dedikasi Prima.
- Andry Herawati, Liling Listyawati. 2017, *“Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya”*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XIV No. 2, (Desember 2017)
- Aprianti Putri, Surya Djasyuro, Lutfi. Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*. Vol 1 No 2 (Nopember 2017)
- Aprillah Nova, 2021 *“Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makasar”* Skripsi (Makasar , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Makasar).
- Awaluddin, 2011. *“Manajemen Bank Syariah”* Makassar: Alauddin University Press.
- Cholid Narbuko, 2001. *“Metode Penelitian”* Jakarta: Bumi Aksara.

Danang Sunyoto, 2013. *“Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis”* Yogyakarta: CAPS

Daryanto, Ismanto Setyobudi, 2014 *“Konsumen dan Pelayanan Prima”* Yogyakarta: Gaya Medika.

Departemen Agama Republik Indonesia. 2010, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: diponegoro.

Departemen Pendidikan Nasional, 2010 *“Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa”* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Donni Juni Priansa, 2017. *“Perilaku Konsumen”* Bandung: Alfabeta.

Duwi Prayitno, 2013. *“Mandiri Belajar Data dengan SPSS”* Yogyakarta: Mediakom.

Dwi Priyatno, 2016. *“Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS”* Yogyakarta: Gaya Media.

Fandi Djiptino, 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* Yogyakarta: Andi Offset.

Harun Risdayanti, 2016. *“Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa”* Skripsi Yogyakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta.

Hayuningtyas Hapsari Widiastuti 2015” Analisis Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan terhadap Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Zysku Xena”. (skripsi Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang .

Herman Darmawi, 2013 Manajemen Risiko, Jakarta: PT Bumi Aksara.

<https://uml.ac.id> diakses pada 20 Desember 2021 Jam 11.00 Wib

<https://www.bankbsi.co.id> diakses pada 5 Januari 2022 Jam 09.00 Wib

<https://www.poltekkes-tjk.ac.id> diakses pada 18 Desember 2021 Jam 15.30 Wib.

- Irwan Misbach, 2013 *“Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan”* Makassar: Alauddin University Press.
- Kadir, 2015. *”Statistika Terapan (Konsep, contoh dan analisis data dengan SPSS/lisrel dalam penelitian)”* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ketut Sudarsana, 2020. *“COVID-19: Perspektif Agama dan Kesehatan”* Denpasar: Yayasan Kita Peduli.
- Kotler, Philip. 2009, *“Manajemen Pemasaran. Jilid 1 edisi ke 13”* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, philip, 2008. *“manajemen pemasaran edisi 12 Jilid 2”* Jakarta: Indeks.
- Lexy Moleong, 2010. *“Metode Penelitian Bisnis”* Bandung: Alfabeta.
- Marlius Doni. Putriani Izet, Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Pinan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service, *Jurnal Pundi*, Vol. 03 No. 02 (Juli 2019).
- Maryanto Supriyono, 2011. *“Buku Pintar Perbankan”* Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- M. Iqbal Hasan. 2002, *“Metodologi Penelitian dan Aplikasinya”* Bogor: Ghalia Indonesia.
- M. Quraish Shihab 2009 *Tafsir Al-Mishbah: Kesan Pesan dan Kekeragaman Al-Qur’an*, jakarta: Lentera Hati
- Muhammad, 1999, *“Pengantar Akuntansi Syari’ah”* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, Cet.ke-1
- Pabundu Tika, 2006. *“Metodologi Riset Bisnis”* Jakarta: Bumi Aksara.
- P.Joko Subagyo, 2004 *“Metode Penulisan Dalam Teori Dan Praktek”* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Raihana, Siti dan Riza Aulia Azhary. Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Lokasi, Dan Lingkungan Social Terhadap Minat

Menabung Di Bank Aceh Syariah Cabang *Jeuram.Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*. Vol. 2. No. 2. 2020.

Ridwan Sunarto, 2013 “*Pengantar Statistika*” Bandung: Alfabeta

Ridwansyah, 2013 “*Mengenal Istilah-Istilah dalam Perbankan Syariah*” Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).

Rizki, “*Dampak Pandemi Novel Corona virus Disease (Covid-19) Terhadap Psikologis Masyarakat di Desa Senaning Kecamatan Pelayung Kabupaten Batang Hari*”, Skripsi (Jambi, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri, Jambi).

Sasmita Dwi Hafizah, “*Analisis Tentang Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Kabupaten Lombok Tengah*”, Skripsi, (Mataram, Fakultas Ilm Zainuddin Ali, Hukum Perbankan Syariah) 2020.

Setijoso, 2006. “*Towards a Less Cash Society in Indonesia*” Jakarta: Bank Indonesia.

Siregar Irawan Asmia, “*Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan*”, Skripsi (Medan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, 2017).

Sugiyono, 2015 “*Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Cetakan ke-1*” Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, 2013 “*Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*” Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2012),

SyahPutra Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap

Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 (2019)

Tanya Jawab | Covid19,Go.Id,” diakses pada 22 April 2021, <https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=Apa> yang dimaksud dengan pandemic Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (1).

Veithzal Rivai, 2013 “Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Commercial Bank Management (Manajemen Perbankan) Dari Teori Ke Praktik*” Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wiji Nurastuti, 2011 *Teknologi Perbankan* Jakarta: Graha Ilmu, 2011

Yin, Yeeand T.M Faziharudean. Factor Affecting Customer Loyalty OffUsing Internet Banking. *Jurnal Off Electronic Banking Systems Faculty of Bussines and Accountany*. University of Malaysia. (2010)

Yugi Yuliansah, “*Analisis Pengaruh Fasilitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*” (Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

