

**PENGARUH PELAYANAN DIGITAL  
TRANSAKSI DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton  
Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**SAZKIA ANDHITA  
NPM : 1851020073**



**Program Studi: Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1443 H/2022 M**

**PENGARUH PELAYANAN DIGITAL  
TRANSAKSI DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI  
MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Bandar  
Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh**

**SAZKIA ANDHITA  
NPM: 1851020073**

**Prodi: Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Prof. Dr. H. Suharto,SH.,MA.**

**Pembimbing II : Vicky F Sanjaya, S.E., M.Sc**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1443 H/2022 M**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan pengertian dalam memahami arti judul yang dimaksud oleh penulis, maka judul skripsi ini di jelaskan dengan lugas. Adapun judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam**” Untuk menghindari kesalah pahaman dan memahami maksud judul skripsi, terlebih dahulu di perlukan penegasan terhadap istilah-istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut :

1. **Pengaruh** merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk suatu watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
2. **Pelayanan** adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Atau dengan kata lain pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan

---

<sup>1</sup> Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah* (Jakarta: PT Bina Aksara, 2000), 47.

kepuasan nasabah.<sup>2</sup>

3. **Digital** adalah suatu bentuk layanan ataupun kegiatan yang digunakan nasabah secara mandiri dengan menggunakan sarana elektronik (digital) yang dimiliki oleh bank maupun yang dimiliki oleh calon nasabah. Dengan hal ini, dapat membantu nasabah dalam mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, maupun penutupan rekening.<sup>3</sup> dan pekerjaan kepada pegawai yang lulus dalam seleksi untuk melaksanakan tugasnya dengan kontinuitas dan tanggung jawab.
4. **Transaksi** adalah aktivitas tingkah laku yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa komputer baik menggunakan jaringan komputer sebagai alat komunikasi dengan bantuan media elektronik lainnya untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari.<sup>4</sup>
5. **Teknologi** adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan

---

<sup>2</sup> Sugiana, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur" Vol.4 no 2 (t.t.): h. 201.

<sup>3</sup> Atsti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Inovator* Vol.3 no. 1 (2018): h. 14.

<sup>4</sup> Tumpal Manik, "Anlisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap Cashless Society Dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemoderasi," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, Vol.1 no. 2 (2019): h. 40.

hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang digunakan.<sup>5</sup>

6. **Informasi** adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan diolah menjadi bentuk yang dimiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.<sup>6</sup>
7. **Kepuasan** adalah tingkat perasaan seseorang dimana menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.
8. **Nasabah** adalah Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan)Orang yg menjadi tanggungan asuransi, Perbandingan Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah/konsumen merupakan target utama suatu perusahaan/badan usaha perbankan.<sup>7</sup>
9. **Covid-19** atau disebut Coronavirus Disease 2019 merupakan penyakit menular yang dapat menyebabkan penyakit paru-paru yang cukup serius. Kasus Covid-19 ditemukan pertama kali di Tiongkok pada November

---

<sup>5</sup> Fatah Syukur NC, *Teknologi Pendidikan* (Semarang: Rasai Media Group, 2008), h.117.

<sup>6</sup> Abdul Kadir dan Tarra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.67.

<sup>7</sup> Yolanda Darma Fernandas dan Doni Marlius, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang," 2018, h. 12.

2019. Covid-19 diketahui sebagai penyakit menular yang disebabkan oleh virus baru dengan tingkat persebaran sangat cepat. Covid-19 memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia. Pandemi Covid-19 adalah tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan perbankan.<sup>8</sup>

10. **Ekonomi Islam** adalah tata aturan yang berkaitan dengan cara memproduksi, distribusi dan konsumsi serta kegiatan lain dalam rangka mencari *ma'isyah* (kehidupan individu maupun kelompok)/sesuai dengan ajaran islam islam (Al-Qur'an dan Hadits)<sup>9</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas istilah-istilah dan studi kasus yang dipilih maka dapat ditegaskan penelitian ini bermaksud untuk mengetahui “Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam”

## B. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi

---

<sup>8</sup> Nurul Hidayah Nasution, “Gambaran Pengetahuan Masyarakat Tentang Pencegahan Covid-19 Kecamatan Padang sidimpuan Batunadua, Kota Padang sidimpuan,” *Jurnal Biomedika Dan Kesehatan* Vol.4 no. 2 (2021): h. 49.

<sup>9</sup> Sunreni, “Pengertian Dinul Islam Dan Ekonomi Islam,” *Dienul Islam Dan Ekonomi Islam*,” *Dienul Islam Dan Ekonomi Islam* vol.3 no 1 (2019): h. 98.

sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar. Jika kedua potensi tersebut dikembangkan secara maksimal perbankan nasional bisa berperan lebih besar dan dibutuhkan oleh masyarakat sendiri.<sup>10</sup>

Saat ini dunia sedang mengalami fenomena yang luar biasa tak terkecuali negeri kita Indonesia, fenomena tersebut adalah pandemi corona virus (Covid-19). Wabah tersebut memberikan dampak ke seluruh sektor dan sendi kehidupan, tak terkecuali sistem keuangan perbankan syariah terkena dampaknya. Adanya karantina wilayah menyebabkan produk tidak terdistribusi dengan baik. Hal ini menyebabkan sistem keuangan tergerus, termasuk bunga yang ada di bank konvensional. Sebagaimana instruksi Gubernur Bank Indonesia (BI), perbankan diharap segera menurunkan bunga kredit (Laucereno, Sylke Febrina, 2020) Covid-19 atau disebut Coronavirus Disease 2019 merupakan penyakit menular yang dapat menyebabkan penyakit paru-paru yang cukup serius. Kasus Covid-19 ditemukan pertama kali di Tiongkok pada November 2019.

Dalam dunia bisnis, transformasi digital sangat dibutuhkan oleh seluruh perusahaan agar tidak tertinggal dengan perusahaan yang telah mengadopsi digitalisasi teknologi. Di era digital saat ini hampir seluruh perusahaan start up sudah memulai menerapkan digitalisasi teknologi dan menyiapkan diri untuk bersaing dengan perusahaan

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 27.

manapun yang belum melakukan transformasi digital.<sup>11</sup> Teknologi telah menjadi bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Salah satu perkembangan teknologi di Indonesia di sektor lembaga keuangan adalah digital banking yang dikembangkan oleh perbankan di Indonesia. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, bahwa digital banking adalah sebuah layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Pada saat ini digital banking sudah memiliki payung hukum, dimana telah dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan sebagai ketentuan yang menaungi seluruh perusahaan keuangan yang mengembangkan inovasi di sektor digital sebagai upaya untuk mendukung pelayanan jasa keuangan yang inovatif, efisien, mudah, murah, memberi manfaat yang luas dan perlindungan terhadap masyarakat.<sup>12</sup>

Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi

---

<sup>11</sup> Hestanto, *Transformasi Digital Perbankan Indonesia* (Info Bank News, 2019).

<sup>12</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/PJO.03/2018, *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*, t.t.



informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia. Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan melalui internet banking yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang ditentukan oleh nilai dari “kemudahan” dibandingkan dengan segi-segi yang lain dari jasa tersebut, misalnya interaksi manusia, dan kontribusi relatifnya terhadap hasil-hasil yang positif. Membuka peluang sosial media marketing merupakan salah satu cara pemasaran online yang sedang berkembang. Peluangnya bertambah dengan maraknya pengguna gadget di Indonesia, dengan semakin pesat mengenai social media marketing tersebut tentunya akan menambah warna pada ranah penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

Sangat pesatnya perkembangan teknologi dan internet memberikan arahan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital/digital banking. Hal ini memiliki tujuan untuk bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bagi bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya sendiri. Lebih dari hal itu digital banking mencakup hampir seluruh layanan perbankan secara langsung yaitu dari adminitrasi rekening, pengelolaan keuangan, otoritasi transaksi, dan pembukaan penutupan rekening, transaksi digital dan pelayanan produk keuangan seperti yang telah dijelaskan oleh OJK. Dalam perbankan syariah hal ini merupakan sebuah peluang yang sangat besar untuk

memperluas akses terhadap produk dan layanan keuangan syariah untuk melayani kebutuhan masyarakat dan lebih menghemat biaya operasional perbankan syariah. Tentunya hal ini juga membuat peluang bagi Bank Umum Syariah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini demi meningkatkan kinerjanya untuk lebih maju dan berkembang.

Tingkat kepercayaan, keamanan dan kemudahan penggunaan menjadi poin pertimbangan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Akan tetapi, yang paling berpengaruh untuk tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor fasilitas pelayanan jasa bank dalam memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Kemudian, ketika faktor lain sudah memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak bank untuk terus melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Dalam hal ini, kepuasan bukan menjadi kesesuaian suatu produk dengan tingkat standar tertentu, akan tetapi kepuasan konsumen dilihat dari apakah suatu produk dapat memenuhi harapan dan atau kebutuhan konsumen. Dimana kepuasan itu ditentukan oleh konsumen.

Penggunaan digital banking terpantau mengalami peningkatan dengan adanya Covid-19 karena pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat di luar rumah. Wabah Covid-19 sangat meresahkan masyarakat namun di lain sisi terdapat dampak positif yang ditimbulkan. Digital banking menawarkan solusi dengan memberikan kemudahan akses layanan tanpa adanya tatap muka. Inilah salah satu alasan yang menjadikan layanan ini semakin banyak peminatnya.

Dengan meningkatnya penggunaan internet dan bertambahnya jumlah penggunaan digital banking maka dapat meningkatkan pendapatan jasa-jasa lainnya yang menghasilkan fee based income (pendapatan non bunga). *Fee based income* adalah keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya. Perbankan syariah kini telah gencar-gencarnya mencari pendapatan di luar pendapatan bunga. Hal ini dilakukan karena meningkatnya potensi transaksi dan digital banking. Usaha tersebut bertujuan untuk mengantisipasi penurunan margin akibat adanya proyeksi suku bunga pada beberapa periode kedepan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pihak perbankan syariah adalah dengan meningkatkan pendapatan non bunga dari *fee based income*.<sup>13</sup>

**Tabel 1**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel**  
**Tingkat Kepuasan Nasabah**

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor
	STS	TS	KS	S	SS	
Saya merasa BSI KC Kedaton perlu untuk lebih meningkatkan sikap security menjadi lebih baik	1	1	5	22	21	50
Apakah ATM center BSI sudah mulai banyak menyebar luas dikalangan	2	5	15	23	5	50

<sup>13</sup> Siti Bunga Fatimah dan Achsanah Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi," *JES: Jurnal Ekonomi Syaria*"ah 7, no. 2 (2020): h.80.

masyarakat						
Kecepat-tanggapan karyawan BSI Kc Kedaton pada masa pandemi covid-19 dalam melayani nasabah	0	2	11	30	7	50

Sumber : *Penyebaran Kuesioner 2022*

Berdasarkan tabel di atas, menggambarkan bahwa tingkat kepuasan nasabah di BSI Kc Kedaton mengalami penurunan. Dari hasil penyebaran kusioner pada 50 nasabah BSI Kc Kedaton pada pernyataan pertama responden paling banyak menjawab pernyataan setuju yaitu 22 responden, itu artinya pelayanan karyawan kurang baik. Pada pernyataan kedua responden paling banyak memilih jawaban setuju yaitu 23 responden, itu artinya ATM BSI belum menyebar luas di kalangan masyarakat. Pada pernyataan ketiga responden paling banyak memilih jawaban setuju yaitu 30 responden, artinya Karyawan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Selain itu permasalahan yang sering muncul yang mengakibatkan kurangnya kepuasan nasabah yaitu keterbatasan karyawan seperti Teller dan Castemer Servis yang hanya beberapa namun jumlah nasabah yang banyak, sehingga menyebabkan transaksi yang dilakukan berjalan lama. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Penuruna tingkat kepuasan nasabah pada BSI Kc Kedaton menjadi permasalahan perbankan di Indonesia, karena kepuasan nasabah sangat penting dalam suatu perbankan. Tidak dapat dipungkiri prosesdigitalisasi layanan publik masih belum maksimal. Masih ada kesenjangan antara

lembaga pemerintah maupun antar wilayah. Dibandingkan dengan sektor swasta, lembaga pemerintah masih tertinggal dalam hal inovasi digitalisasi layanan publik. pemerintah harus banyak belajar dari reformasi digital yang dilakukan sektor swasta, lembaga pemerintahan masih tertinggal dalam hal inovasi digitalisasi layanan publik. Pemerintah harus banyak belajar dari reformasi digital. Sehingga transaksi yang dilakukan nasabah dalam perbankan berjalan dengan lancar.

Selama ini tentu kita mengenal perbankan syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang sepenuhnya menerapkan nilai-nilai syariah. Dari sisi akad atau transaksi yang dijalankan sudah banyak menerapkan prinsip-prinsip syariah. Namun, dalam praktiknya masih ada ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai ekonomi syariah.

Segala bentuk kegiatan manusia yang bertujuan untuk memudahkan manusia lainnya merupakan bentuk ibadah kepada Allah sesuai dalam Firman Allah Qs Al-Baqarah {2}: 275

ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ  
وَحَرَّمَ الرِّبَا

*Artinya : Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.*

Ayat ini menjelaskan tentang keringanan yang Allah berikan kepada orang yang akan melakukan pinjaman dengan syariat syariat islam, dimana seseorang yang membutuhkan dana boleh mengajukan pinjaman yang telah ditetapkan. Perbankan syariah di Indonesia kini memiliki

variatif baru dalam memberikan kemudahan untuk nasabah bertransaksi, salah satunya yaitu dalam system pembayaran.

Contoh Metode pembayaran yang dikenal masyarakat saat ini adalah berupa uang tunai, kartu debit, dan kartu kredit. fintech hadir dengan menawarkan sistem pembayaran baru berupa e-money, internet banking, mobile banking. Bagi peneliti salah satu perbankan syariah yang menarik untuk diteliti adalah Bank Syariah Indonesia khususnya BSI Cabang Tanjung Karang . Di era modernisasi saat ini masyarakat menginginkan sesuatu yang cepat, murah, mudah dan aman serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, sama halnya dengan nasabah bank yang menginginkan hal yang instan dalam bertransaksi, maka bank memberikan solusi untuk para nasabahnya dengan self service. Sebagai contoh, dengan adanya pelayanan digital transaksi yang telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik itu dari segi waktu maupun jangkauan wilayah. Hal ini tentunya akan meningkatkan volume dan nilai transaksi keuangan secara signifikan.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengangkat judul “Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam”

### **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ditetapkan agar dalam penelitian ini fokus pada permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menimpang dari sarasannya, ruang lingkup penelitian yang penulis lakukan terbatas pada:

1. Objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Kc Kedaton Bandar Lampung.
2. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh pelayanan digitalisasi transaksi dan teknologi informasi terhadap tingkat kepuasan nasabah dimasa corona virus disease (COVID-19) pada BSI Kc Kedaton Bandar Lampung.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton?
2. Apakah Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton?
3. Bagaimana Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia dalam perspektif ekonomi Islam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton?
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank

Syariah Indonesia Kc. Kedaton?

3. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia dalam perspektif ekonomi Islam?

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam usaha mengembangkan dan memperkaya teori perbankan syariah khususnya tentang Pengaruh pelayanan digitalisasi transaksi dan teknologi informasi terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa corona virus disease (COVID-19).

### **2. Manfaat praktis**

- a. Akademisi dapat memberikan sekaligus menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh pelayanan digitalisasi transaksi dan teknologi informasi terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa coronavirus disease (COVID-19).
- b. Perusahaan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi pihak-pihak terkait.
- c. Bagi peneliti. Dapat sebagai bahan acuan perbandingan bagi pihak lain antara teori dengan kenyataan dan untuk menambah pengetahuan bagi pihak lain khususnya calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan dan proses pelaksanaannya seperti apa.



## G. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan menjadi acuan pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Izma Fazlun Janna, Inayatillah Djakfar, Azimah Diana dengan judul “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan perbankan digital (digital banking) merupakan sebuah inovasi perbankan dalam memberikan pelayanan cepat yang bisa diakses kapan dan dimana saja kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode non-probability Sampling. Alat analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Secara parsial variabel kualitas desain website dan kualitas informasi website tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna digital banking pada BNI Syariah. Sedangkan variabel accuracy, speed, dan security berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna digital.<sup>14</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Angraeni dengan judul “Pengaruh Layanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kota Semarang” dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan kemudahan

---

<sup>14</sup> Izma Fazlun Janna, Inayatillah Djakfar, dan Ajimah Dianah, “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh,” *Global Journal of Islamic Banking and Finance* Volume 2, No-(1) (t.t.): h. 58.

- transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Mita Sicilia, Abu Yazid dengan judul “Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta” Hasil penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa dampak dari Digital Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 100 orang responden yang merupakan nasabah PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Data dikumpulkan melalui wawancara kusioner. Data dianalisa menggunakan uji hipotesis. membuktikan bahwa pengaruh tersebut berdampak positif dan signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan variabel digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk.<sup>15</sup>
  4. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Susilawati, Nicola Nicola. Dengan judul “Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan” Hasil dari penelitian ini menggunakan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis verifikatif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang mana dibagikannya kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan digital perbankan PT Bank Central Asia, Tbk. (Bank BCA). Untuk hipotesis dilakukan pengujian analisis regresi berganda. Sebelum pengujian tersebut

---

<sup>15</sup> Mita Sicilia dan Abu Yazid, “Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta,” *Jurnal Pemasaran* Vol 3 Nomor 2 (2020): h. 4.

dilakukannya pengujian instrumen data dan uji asumsi klasik. Total keseluruhan 136 orang responden, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan, kualitas fungsional, digital banking service quality, merek/kepercayaan, employee customer engagement, dan inovasi perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah Bank BCA. Namun secara parsial, menunjukkan kenyamanan, digital banking service quality, dan merek.<sup>16</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Pubalingga”. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Britama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Diantara variabel-variabel X hanya terdapat satu variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Maka nasabah Britama belum puas terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Dikarnakan variabel yang paling berpengaruh hanya terdapat satu variabel.

## H. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran sederhana agar mempermudah penulisan, maka disusun sistematika

---

<sup>16</sup> Lilis Susilawati dan Nicola Nicola, “Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan,” *Jurnal Manajemen Maranatha* Volume 19, Nomor 2, (2020): h. 67-68.

penulisan skripsi berdasarkan pedoman penulisan skripsi berikut:

Pada bab pertama dikemukakan pendahuluan yang isinya erat sekali dengan masalah yang akan dianalisis dalam setiap bab dalam skripsi ini.

Penjelasan-penjelasan meliputi: penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

Pada bab kedua dikemukakan landasan teori yang berisi kaitan dengan pembahasan teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar dari penelitian dan kerangka pikir penelitian.

Pada bab ketiga dikemukakan metode penelitian yang berisi tentang ruang lingkup penelitian yaitu sifat dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi variable yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada bab keempat dikemukakan hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan pembahasan merupakan inti penelitian yang berisi tentang metode penelitian

Pada bab kelima dikemukakan penutup yang berisi kesimpulan dan penelitian dan saran-saran yang harus dilakukan dalam penelitian berikutnya

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan guna menjawab rumusan masalah pada penelitian, adalah sebagai berikut :

1. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan Digital Transaksi adalah sebesar 0,228 dan bernilai positif. Yang artinya, apabila Pelayanan Digital Transaksi mengalami peningkatan sebesar satu satuan persen, maka Kepuasan Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 22,8%. Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Digital Transaksi secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil Uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $3,163 > t_{tabel}$  sebesar 1,986 dan Nilai Sig.  $0,002 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Digital Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Digital Transaksi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Kota Bandar Lampung dan dinyatakan  $H_1$  dalam penelitian ini dapat diterima. Nilai koefisien regresi variabel Teknologi Informasi adalah sebesar 0,227 dan bernilai positif. Yang artinya, apabila Teknologi Informasi mengalami peningkatan sebesar satu satuan persen, maka Kepuasan Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 22,7%. Hal ini membuktikan bahwa Teknologi Informasi secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil Uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $3,036 > t_{tabel}$  sebesar 1,986 dan Nilai Sig.  $0,003 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Kota Bandar Lampung dan dinyatakan  $H_2$  dalam penelitian ini dapat diterima.

2. Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $51,562 > 3,32$  dan memiliki nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Kota Bandar Lampung. Dengan demikian maka  $H_3$  dalam penelitian ini dinyatakan dapat diterima.
3. Pelayanan digital transaksi dalam perspektif Islam diperbolehkan. Namun, dalam melakukan transaksi jual beli seorang muslim harus tetap memegang teguh iman dan takut kepada Allah dalam segala jenis bentuk perdagangan. Kemudian, pada dasarnya Islam, tidak melarang perkembangan dan kemajuan teknologi karena memang hukum asalnya boleh. Oleh karenanya, sebagai seorang muslim yang sejati, hendaknya kita menempatkan alat-alat teknologi ini untuk mendekatkan diri kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala dan sebagai lahan pahala bagi kita berupa dakwah, silaturahmi, dan sebagainya. Hendaknya kita ingat bahwa kemudahan seorang di dalam maksiat bukanlah pertanda bahwa Allah meridhainya. Lalu, Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

## **B. Rekomendasi**

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada pihak-pihak yang terkait adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya, serta

dapat memperkaya penelitian sejenis dengan menambahkan beberapa variabel diluar penelitian ini.

2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Kota Bandar Lampung. Sebagai saran untuk aspek yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi dari teknologi informasi tetap dipertahankan karena mengingat banyaknya pesaing-pesaing di dunia perbankan yang dapat menarik perhatian nasabah. Bank Syariah Indonesia harus benar-benar menjaga data nasabah agar nasabah dapat percaya dan merasa aman menggunakan teknologi tersebut dan perusahaan lebih kiat berinovasi dalam hal teknologi ini agar dapat memenuhi segala aspek kebutuhan perbankan yang di inginkan oleh nasabah tersebut, sehingga nasabah akan selalu puas dalam menggunakan teknologi tersebut.
3. Bagi nasabah dan calon nasabah yang sudah menggunakan atau yang ingin merasakan langsung teknologi yang oleh bank tersebut agar kiranya berhati-hati dalam menyebarkan kerahasiaan data dari penggunaan teknologi tersebut agar kiranya nasabah akan selalu aman dalam bertransaksi menggunakan teknologi agar hubungan antara nasabah dengan pihak perbankan tetap terjaga dengan baik serta nama

## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Bunga Fatimah, Siti, dan Achsanida Hendratmi. "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi." *JES: Jurnal Ekonomi Syaria*"ah 7, no. 2 (2020).

Dewi, Shinta Kurnia, dan Agus Sudaryanto. "Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah." *Jurnal SEMNASKEP*, 2020.



Fazlun Janna, Izma, Inayatillah Djakfar, dan Ajimah Dianah. "Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh." *Global Journal of Islamic Banking and Finance* Volume 2, No-(1) (t.t.).

### Karya ilmiah

Fernandas, Yolanda Darma, dan Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang," 2018.

Gainau, Maryam B. *Pengantar Metode Penelitian*, t.t.



Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Cet Ke VII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Hestanto. *Transformasi Digital Perbankan Indonesia*. Info Bank News, 2019.

Hugiono, dan Poerwantana. *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara, 2000.

*Ibid*, t.t.

Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Peanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komposindo, 2002.

Jogiyanto. *Sistem Informasi Kepribilakuan*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2007.

Kadir, Abdul, dan Tarra Ch. Triwahyuni. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.

Kadir, Abdul, dan Triwahyuni. *Pengenaan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: TCH, 2005.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.

Kotler, Philip. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia, 1996.

Manik, Tumpal. "Anlisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap Cashless Society Dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemodarasi." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, Vol.1 no. 2 (2019).

- Marlina, Atsti, dan Widhi Ariyo Bimo. “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Inovator* Vol.3 no. 1 (2018).
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, t.t.
- Meutia, Inten. *Menata Pengungkapan CSR Inten Meutia di Bank Islam Suatu Pendekatan Kritis*. Jakarta: Cintra Pustaka Indobesia, 2010.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Nasution, Nurul Hidayah. “Gambaran Pengetahuan Masyarakat Tentang Pencegahan Covid-19 Kecamatan Padang sidimpuan Batunadua, Kota Padang sidimpuan.” *Jurnal Biomedika Dan Kesehatan* Vol.4 no. 2 (2021).
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/PJO.03/2018, Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digita*, t.t.
- Phiip, Kother. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2005.
- Purwana, Agung Eko. “Kesejahteraan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *Justicia Islamica* Vol. 1, no. 3 (2014).

Rianto Al Arif, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020.

Rusman. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta: Grifindo Persada, 2012.

Setiabudi, Hendry Y., dan Iwan Triyuwono. *Akuntansi ekuitas dalam narasi kapitalisme, sosialisme, dan Islam*. Jakarta: Selemba Empat, 2002.

Sicilia, Mita, dan Abu Yazid. "Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta." *Jurnal Pemasaran* Vol 3 Nomor 2 (2020).

Sugiana. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur" Vol.4 no 2 (t.t.).

Sugiana, W. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan." *Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur* Vol 1 no 17 (2018).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

———. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

- . *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&d*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V. Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: pustaka Baru Press, 2015.
- Sunreni. “Pengertian Dinul Islam Dan Ekonomi Islam,” *Dienul Islam Dan Ekonomi Islam*.” *Dienul Islam Dan Ekonomi Islam* vol.3 no 1 (2019).
- Susilawati, Lilis, dan Nicola Nicola. “Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan.” *Jurnal Manajemen Maranatha* Volume 19, Nomor 2, (2020).
- Syukur NC, Fatah. *Teknologi Pendidikan*. Semarang: Rasai Media Group, 2008.
- Triyuwono, Iwan. *Enterprise Theory dalam Konstruksi Akuntansi Syari’ah*. Malang: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Brawijaya, 2001.
- Wicaksono, Teguh Yudo, dan Vermonte Philips. “Karakter Dan Persebaran Covid-19 Di Indonesia.” *CSIS Commentaries* Vol.2 no. 3 (2020).