

**PENGARUH MODEL LAYANAN PEMBUKAAN REKENING
ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANDAR
LAMPUNG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu
Ekonomi



ACC CETAK
PENGUJI II



*Acc cetak 9/22
10*
[Signature]

M. REFOMARVIO MARPEN BAKRI

NPM : 1651020354

**Program Study : Perbankan Syariah
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

ABSTRAK

Pada masa pandemi, di mana masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak dan tetap di rumah, model layanan pembukaan rekening online tentunya menjadi solusi agar masyarakat tetap bisa melakukan transaksi tanpa perlu ke mana-mana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung, ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk menganalisis pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bandar Lampung.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel Model Layanan Pembukaan Rekening Online memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Ditinjau dari perspektif ekonomi model layanan pembukaan rekening online merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi yang berguna bagi kemaslahatan nasabah. Teknologi yang digunakan dengan benar dan sesuai dengan porsi serta fungsinya, dapat menimbulkan manfaat yang luar biasa bagi kehidupan khususnya dalam hal mempermudah hidup.

Kata Kunci : Model, Layanan, Pembukaan Rekening Online, Kepuasan, Nasabah.

ABSTRACT

During the pandemic, where people are required to keep their distance and stay at home, the online account opening service model is certainly a solution so that people can still make transactions without the need to go anywhere. The purpose of this study was to determine the effect of the online account opening service model on BSI KCP Bandar Lampung customer satisfaction, viewed from the perspective of Islamic economics.

This research uses quantitative research methods, based on primary and secondary data obtained from Bank Syariah Indonesia. In this study, the authors intend to analyze the effect of the online account opening service model on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung Branch.

The result of this study is that the Online Account Opening Service Model variable has a positive and significant relationship to the Customer Satisfaction Level. From an economic perspective, the online account opening service model is an effort to utilize technology that is useful for the benefit of customers. Technology that is used correctly and in accordance with its portion and function, can bring tremendous benefits to life, especially in terms of making life easier.

Keywords: *Model, Service, Online Account Opening, Satisfaction, Customer.*



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung , Telp (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Refomarvio Marpen Bakri**
NPM : **16510203454**
Jurusan : **Perbankan Syariah**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Bandar Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 22 Juli 2022

Penulis



M. Refomarvio Marpen Bakri

NPM.1651020354



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

Alumni Lel. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung)
Nama : M. Refomarvio Marpen Bakri
NPM : 1651020354
Program Studi : 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

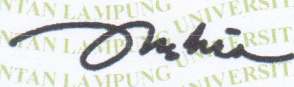

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP.198208082011012009

Pembimbing II


Dedi Satriawan, M.Pd
NIP. -

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Any Eliza, S.E., M.Ak.
NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Bandar Lampung)”, Oleh: **M. Refomaryo Marpen Bakri, NPM: 16510203454**, Program Studi **Perbankan Syariah**, Telah diujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal; **Senin, 15 Agustus 2022**.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si.

Sekretaris : Arifa Kurniawan, M.S.A

Penguji I : Femei Purnamasari, M.Pd

Penguji II : Dedi Satriawan, M.Pd

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Agus Sunaryanto, S.E, M.M, Akt, CA.



08011008

MOTTO

يَلْمَعَشَرَ الْجِبِّ وَالْإِنْسِ إِنْ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ
السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

Wahai jin-jin dan manusia semua, jika kalian mampu menembus penjuru langit dan bumi, tembuslah! Kalian tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan dan kekuasaan (QS Ar-Rahman [55]:33).



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa penulis persembahkan Skripsi ini sebagai rasa Terima Kasih yang sebesar-besarnya dan bentuk kasih sayang penulis kepada:

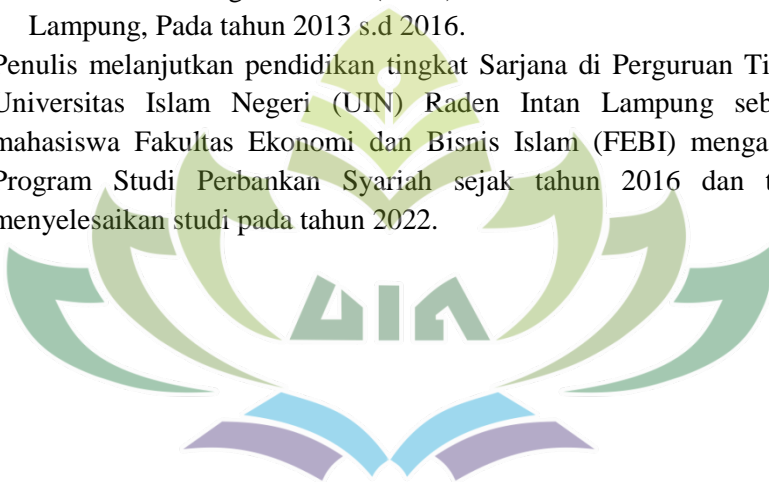
1. Kedua orang tua-ku, Ayah-ku Marpen Efendi dan Ibu-ku Masdalina yang paling-ku sayangi. Tiada kata-kata yang bisa diungkapkan selain terimakasih dan rasa syukur atas kasih sayang yang melebihi siapapun dan do'a serta dukungannya selama ini, yang telah merawat membesarkan dan memberikan pengajaran hidup yang sangat luar biasa dengan sepenuh hati, selalu memberikan segala hal yang berguna dan terbaik demi terwujudnya keberhasilan ini. Tiada hal yang bisa aku berikan untuk membalas semua pengorbanan Ayah dan Ibu, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberkahkan dalam setiap langkahnya.
2. Adik-ku Aflah Ghazy Marpen Bakri dan Anjabijlal Marpen Bakri, terimakasih untuk nasehat, dukungan dan perhatian yang telah kalian berikan.
3. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang menjadi tempat saya menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap M. Refomarvio Marpen Bakri , lahir pada tanggal 20 Mei 1998 tepat saat Reformasi terjadi, di Bandar Lampung. Anak Pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Marpen Efendi dan Masdalina. Selama tujuh belas tahun penulis menempuh pendidikan mulai dari:

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Rawa Laut, Bandar Lampung Pada tahun 2003 s.d 2010.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 16 Bandar Lampung, Pada tahun 2010 s.d 2013.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta Perintis 1 Bandar Lampung, Pada tahun 2013 s.d 2016.

Penulis melanjutkan pendidikan tingkat Sarjana di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) mengambil Program Studi Perbankan Syariah sejak tahun 2016 dan telah menyelesaikan studi pada tahun 2022.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Dengan segala rasa syukur penulis haturkan hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Bandar Lampung)**

”. Penelitian ini disusun sebagai tugas dan persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, maka penelitian ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengungkapkan rasa Terima Kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suyanto., M.M., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza, S.E., M.Ak. selaku Kajur Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah turut serta memberikan masukan dan saran demi selesainya pendidikan S1 saya.
3. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, sekaligus Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini..
4. Bapak Dedi Satriawan, M.pd. selaku dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

- yang telah membantu penulis untuk mendapatkan ilmu, informasi dan segala urusan kampus.
6. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan reverensi buku-buku kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi.
 7. Terimakasih kepada saudari Almira Febrianty yang telah mendukung dan menemani saya selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
 8. Semua sahabat dan teman teman saya yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini
 9. Rekan rekan perjuangan saya dalam mengemban amanah untuk menjalankan pengabdian di organisasi Badan Pengelola Latihan HMI Cabang Bandar Lampung sebagai Ketua Umum.
 10. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang membantu sehingga skripsi ini selesai

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i mendapat balasan dan berkah dari Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin*. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. *Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin*.

Bandar Lampung, 22 JULI 2022
Penulis,

M. Refomarvio Marpen Bakri
NPM.1651020354

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
H. Sistematika Penulisan	15

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritik.....	17
1. Teori Perilaku Konsumen	17
2. Bank.....	18
3. Bank Syariah.....	20
4. Financial Technology	22
5. Model Layanan Pembukaan Rekening Online	25
6. Kepuasan Nasabah.....	27
7. Ekonomi Islam.....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	34

C. Hipotesis Penelitian 36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian 39
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian 39
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data 40
D. Definisi Operasional Variabel..... 43
E. Instrumen Penelitian 43
F. Analisis Deskriptif 45
G. Uji Prasayat Analisis 46
H. Uji Hipotesis 47

BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data..... 49
B. Temuan Penelitian 58

BAB V. PENUTUP

A. Simpulan 69
B. Rekomendasi..... 70

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional.....	22
2. Instrumen Penelitian	44
3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	51
5. Pendapatan Responden per Bulan.....	51
6. Uji Validitas Data	52
7. Uji Reliabilitas	54
8. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
9. Uji Regresi Linear Sederhana	56
10. Hasil Uji t	57
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berpikir.....	36



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung)”. Untuk ini perlu diuraikan pengertian dari istilah-istilah judul sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹

2. Layanan

Layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²

3. Rekening Online

Rekening online adalah fasilitas *e-banking* dan sistem *real time* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.³

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan yang disediakan oleh bank.⁴

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditegaskan makna dari judul skripsi ini adalah untuk mengetahui akibat dari penerapan kegiatan yang dibuat oleh bank dengan menyediakan fasilitas *e-banking* dan sistem *real time* yang

¹ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke Tiga, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2017), h. 849.

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004), 94

³ Wardhana, A, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”, *Jurnal Manajemen Derema*, Volume 1 Nomor 2 (2015):1-7

⁴ *Ibid*

akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun terhadap perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan yang disediakan oleh bank.

B. Latar Belakang Masalah

Era abad 21 merupakan era digital yang memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi fasilitas utama bagi kegiatan berbagai sektor kehidupan dimana memberikan andil besar terhadap perubahan – perubahan yang mendasar pada struktur operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, transportasi, kesehatan, penelitian, maupun keuangan. Bagi organisasi Teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu bidang ilmu pengetahuan yang mencakup berbagai hal seperti sistem komputer hardware dan *software*, *local area network*, *metropolitan area network*, sistem informasi manajemen, hingga sistem telekomunikasi. Peralatan teknologi informasi dan komunikasi akan membantu dalam memberikan informasi secara tepat dan cepat bagi orang-orang yang membutuhkan. Pemanfaatan teknologi sejalan dengan firman Allah Surat Ar-Rahman Ayat 33, yaitu,

يَلْمِزْنَ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَن تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ
السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

Artinya : *Wahai jin-jin dan manusia semua, jika kalian mampu menembus penjuru langit dan bumi, tembuslah! Kalian tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan dan kekuasaan (QS Ar-Rahman [55]:33).*

Berdasarkan Ayat di atas, artinya Allah memerintahkan manusia untuk menciptakan dan memanfaatkan teknologi. Teknologi yang digunakan dengan benar dan sesuai dengan porsi serta fungsinya, dapat

menimbulkan manfaat yang luar biasa bagi kehidupan, khususnya dalam hal mempermudah hidup.

Berdasarkan sebuah kenyataan bahwa salah satu isu yang sangat penting dikalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks produk maupun pelayanan, yang disiasati melalui beragam pelayanan yang didukung teknologi informasi. Perbankan saat ini sudah mulai bergerak ke arah digital banking. Digital banking sendiri merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan seluruh kegiatannya melalui smartphone, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya. Penyelenggaraan digital banking ini juga sudah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018. Menurut Kepala Departemen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Antonius Hari, sudah ada 80 bank di Indonesia yang mencoba melakukan pelayanan digital banking.

OJK mengemukakan, jumlah nasabah yang menggunakan digital banking meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara itu, frekuensi transaksi penggunaan digital banking meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016. Survey yang dilakukan oleh PWC Indonesia pada, pada tahun 2015 juga memperkuat hal tersebut, yaitu 75% bankir memperkirakan bahwa lebih dari separuh transaksinya dilakukan melalui kantor cabang. Pada tahun 2018, angka ini turun menjadi 34%, sedangkan tren bertransaksi di jalur digital naik menjadi 35%.

Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, sebagai contoh teknologi informasi online yang sering kita jumpai, misalnya seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun mereka berada selama masih ada layanan

ATM dari bank tersebut. Seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening yang lain serta dapat melakukan pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan sebagainya. Hanya dalam hitungan menit saja semua transaksi dapat dilakukan.

Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia disusun sebagai katalisator akselerasi proses pengembangan perbankan syariah di Indonesia dengan membawa tiga arah pengembangan. Terdiri dari, penguatan identitas perbankan syariah; sinergi ekosistem ekonomi syariah; serta penguatan perizinan, pengaturan, dan pengawasan. Sebagai bagian dari Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia, roadmap ini merupakan langkah strategis OJK dalam menyelaraskan arah pengembangan ekonomi syariah di Indonesia, khususnya pada sektor industri jasa keuangan syariah di bidang perbankan syariah. Dengan adanya kenyataan tersebut, maka dibentuklah sebuah bank syariah yang bernama Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan atau penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM).⁵

BSI mulai beroperasi sejak bulan Februari 2021. Meskipun merupakan bank dengan nama baru, namun bank ini sudah cukup terkenal di kalangan masyarakat Indonesia, karena merupakan merger dari ketiga bank yang memiliki citra yang cukup baik di Indonesia. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BSI telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai bentuk loyalitas kepada nasabah, salah satunya adalah melalui layanan mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Herlambang, mengungkapkan bahwa, dengan adanya layanan mobile banking, dapat memberikan kemudahan bagi para

⁵ Bank Syariah Indonesia tersedia (online) di <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/> diakses pada tanggal 23 Mei 2021 pukul 02.54 WIB

penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Meskipun layanan mobile banking memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, menyatakan bahwa, teknologi komunikasi digunakan sebagai driver untuk mendukung proses bisnis, kegiatan operasi, dan *customer service*. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang umumnya sangat membutuhkan layanan yang *convenience*, yakni tersedianya *channel access* yang banyak, aman, nyaman, dan layanan 24 jam. Namun, pada kenyataannya tidak semua masyarakat mengetahui dan paham mengenai teknologi informasi. Meskipun saat ini hampir semua lapisan masyarakat sudah dibekali dengan ponsel pintar yang cukup canggih, masalah jaringan yang lambat serta tidak stabil menjadi salah satu masalah dalam penerapan *mobile banking* di Indonesia.⁷

Kendala-kendala tersebut tidak menyurutkan aktivitas perbankan untuk tetap memanfaatkan penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanannya melalui layanan mobile banking, agar tidak tertinggal oleh negara lainnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan mobile banking yang cukup dikenal saat ini salah satunya adalah penyediaan fitur pembukaan rekening online pada layanannya, yang semakin gencar diperkenalkan oleh

⁶ Admaja Dwi Herlambang, dkk, "Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking", *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Volume 12, Nomor 12, (2018): 48

⁷ Ory Andriyani, dkk, "Penggunaan Teknologi Informasi Online dalam Kecepatan Pelayanan dan Pengamanan Pada Bank BCA Makassar", *Jurnal Kareba*, Volume 3 Nomor 1, (2014) : 59

industri perbankan, sejak merebaknya wabah pandemi Covid-19, yang menuntut masyarakat untuk mengurangi aktivitas di luar rumah dan menerapkan *social distancing*. Pembukaan rekening online ini dibuat untuk memudahkan nasabah, sehingga nasabah bisa membuat rekening kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengantri.⁸ Hal inilah juga yang ingin diwujudkan oleh BSI, terutama pada masa pandemi, di mana masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak dan tetap di rumah. Pembukaan rekening online tentunya menjadi solusi agar masyarakat tetap bisa melakukan transaksi tanpa perlu ke mana-mana. Pembukaan rekening tabungan secara online jelas lebih efisien, sebab prosesnya tak menghabiskan waktu yang lama dan lebih praktis.⁹

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widhi Ariyo Bimo dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa, pada situasi pandemi Covid-19 ini, produk Tabungan online yaitu membuka tabungan secara online sangat membantu dan memudahkan nasabah karena membuka rekening tabungannya dapat secara online dan hanya perlu memverifikasi melalui video call, sehingga nasabah tidak perlu datang ke Bank. Nasabah hanya perlu mengakses aplikasi agar bisa membuat rekening, setelah membuka rekening nasabah juga bisa bertransaksi dengan mudah tanpa harus ke Bank. Layanan transaksi seperti pembayaran kewajiban bulanan mencakup tagihan PLN, telepon, uang kuliah, asuransi, internet, BPJS, sampai bayar zakat infaq dan sodaqoh. Selain itu, membeli voucher pra-bayar seperti token PLN dan pulsa isi ulang ponsel, dapat dilakukan di aplikasi ini. Bahkan nasabah dapat melakukan biaya penyelenggaraan ibadah Haji (BPIH) yang periode pertama pelunasannya tengah berlangsung saat ini.¹⁰

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Widhi Ariyo Bimo, "Prosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Bogor Pomad", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Volume 8 Nomor 2 (Oktober 2020)

Sayangnya, inovasi pembukaan rekening secara online belum dibarengi dengan pemaksimalan penggunaan teknologi, dimana pada prakteknya sering terjadi gangguan pada server yang membuat nasabah mengurungkan niatnya untuk menyelesaikan pembukaan rekening secara online melalui BSI Mobile.

Berdasarkan informasi yang didapat penulis pada hasil pra-riset, dalam memasarkan pembukaan rekening secara online terdapat pada sistem dari BSI Mobile, BSI merancang fitur ini untuk mempersingkat waktu pembukaan rekening agar tidak membuang waktu nasabah, namun pada proses penyelesaian rekening bagian “Cek Status” memerlukan waktu 10-20 menit dan ada beberapa nasabah yang menunggu hingga 2 jam. Selain itu seringnya terjadi *error* dari server pada aplikasi, yang membuat nasabah harus mengulang lagi untuk verifikasi dengan wajah, tentu hal ini membuat nasabah merasa gelisah dikarenakan pengulangan yang dilakukan terus menerus, sehingga mengurangi kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Padahal, perkembangan teknologi informasi menuntut industri perbankan untuk semakin mengembangkan bisnis ke arah digital banking agar kegiatan operasional dan kualitas pelayanan semakin baik, sehingga kepuasan nasabah semakin meningkat.

Pengembangan perbankan digital di Indonesia masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur jaringan telekomunikasi, khususnya internet. Ketersediaan jaringan internet di Indonesia tidak merata di setiap daerah-daerah. Selain itu, sistem *know you costumer* (KYC) perbankan Indonesia dinilai masih cukup rumit. Meski sudah diijinkan untuk melakukan KYC dengan video, namun tak tersedianya internet kembali menjadi kendala.¹¹

Penelitian yang dilakukan oleh Andri Brawijaya juga mengatakan bahwa, inovasi pada fitur pembukaan rekening

¹¹ Monica Wareza, “Susah Sinyal jadi Kendala Pengembangan Perbankan Digital”, *cnbcindonesia.com*, 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191106144146-37-113148/susah-sinyal-jadi-kendala-pengembangan-perbankan-digital>

online sangat diminati oleh nasabah, hanya saja terkadang belum dibarengi dengan penggunaan sistem dan jaringan yang memadai pada *server*.¹²

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Syamsul Hadi dan Novi dalam penelitiannya, bahwa, kelemahan dari sistem m-banking adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspace* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking, sehingga mengurangi kepuasan nasabah.¹³

Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Bagi bank yang berorientasi jangka panjang, kepuasan nasabah harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan. Hal ini dikarenakan persepsi nasabah menentukan apakah nasabah tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa bank atau beralih pada bank lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas bank sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan nasabah juga berdampak pada kelangsungan hidup bank itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung)”**.

¹² Andri Brawijaya, “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 2 Nomor 1 (2016)

¹³ Syamsul Hadi dan Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, Volume 2 Nomor 1 (Desember 2017) : 56

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, sebagai contoh teknologi informasi online yang sering kita jumpai, misalnya seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun mereka berada selama masih ada layanan ATM dari bank tersebut. Seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening yang lain serta dapat melakukan pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan sebagainya. Hanya dalam hitungan menit saja semua transaksi dapat dilakukan. Hal inilah juga yang ingin diwujudkan oleh BSI, terutama pada masa pandemi, di mana masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak dan tetap di rumah. Pembukaan rekening online tentunya menjadi solusi agar masyarakat tetap bisa melakukan transaksi tanpa perlu ke mana-mana.

Pada kenyataannya tidak semua masyarakat mengetahui dan paham mengenai teknologi informasi. Meskipun saat ini hampir semua lapisan masyarakat sudah dibekali dengan ponsel pintar yang cukup canggih, masalah jaringan yang lambat serta tidak stabil menjadi salah satu masalah dalam penerapan mobile banking di Indonesia.

Selain itu, pengembangan perbankan digital di Indonesia masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur jaringan telekomunikasi, khususnya internet. Ketersediaan jaringan internet di Indonesia tidak merata di setiap daerah-daerah.

Batasan pada penelitian ini adalah pada pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka permasalahan yang muncul pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung BSI KCP Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung ditinjau dari perspektif ekonomi Islam?

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung BSI KCP Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta bukti empiris tentang tema yang diteliti.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran agar dapat digunakan atau diambil manfaatnya dan dijadikan bahan untuk pertimbangan dalam kebijakan mengenai pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai media pengaplikasian dari ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan serta menambah pengalaman dalam penelitian.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan pihak lain sebagai pendukung, baik dalam hal memperoleh teori maupun menganalisis hasil sebagai unsur perbandingan, adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu, sebagai berikut:

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Wahyu Febriyanti dan Sri Widayati (2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Internet Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Unit Banyumanik Semarang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan Internet terhadap kualitas Layanan Perbankan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Banyumanik Semarang dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 (seratus) responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis indeks kepuasan, dan uji kesenjangan kepuasan. Hasil uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa item-item dimensi kualitas pelayanan seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah valid

dan reliabel. Berdasarkan pada hasil analisis indeks kepuasan, skor rata-rata pembobotan kualitas Internet Banking layanan adalah 4.046. Skor tersebut berkisar antara 3,43 – 4,23 yang berarti puas. Berdasarkan hasil uji kesenjangan kepuasan peningkatan kepuasan yang ditetapkan pada lima belas sub indikator menunjukkan kepuasan, dan tiga sub indikator menunjukkan ketidakpuasan, maka perlu perhatian dan perhatian khusus peningkatan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Banyumanik Semarang untuk tiga sub indikator tidak terpenuhi.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Rosa Indah (2016) dengan judul “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh e-banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan loyalitas nasabah menjadi variabel dependen dan dua variabel independen, yaitu e-banking dan kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data telah diperoleh model $LN = 2,670 + 0,275 EB + 0,155 KP$. Pada koefisien regresi KP menunjukkan bahwa jika setiap kenaikan kualitas pelayanan (KP) sebesar satu satuan maka diprediksi akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,155 satuan dan begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,222, hal ini menunjukkan bahwa variabel e-banking dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 22,2% terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa. Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa secara masing-masing variabel e-banking dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa sehingga hipotesis diterima. Secara simultan, hasil uji

¹⁴ Wahyu Febriyanti dan Sri Widayati, “Analisis Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Internet Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Unit Banyumanik Semarang”, *Jurnal Ilmiah*, Volume 7 Nomor 1 (2019): 91-102

F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel e-banking dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa sehingga hipotesis diterima.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Arga Satria Antasari, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan internet banking secara simultan, untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan internet banking secara parsial, dan untuk mengetahui variabel dari penggunaan internet banking yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kebebasan, kesenangan, dan keamanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi parsial. Sampel yang diambil berjumlah 99 nasabah. Variabel kebebasan, variabel kesenangan dan variabel keamanan terbukti berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah. Variabel kebebasan, variabel kesenangan dan variabel keamanan terbukti berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Variabel kebebasan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Kebebasan memang merupakan yang paling penting dalam internet banking karena dapat memudahkan nasabah berinteraksi dengan bank, internet banking mempercepat transaksi perbankan, dan internet banking dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Andri Brawijaya (2016) dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan

¹⁵ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Volume 5 Nomor 2 (November 2016): 545-554

¹⁶ Arga Satria Antasari, dkk “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 1 Nomor 2 (April 2013) : 1-9

Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”. Penelitian ini menjelaskan tentang persepsi masyarakat terhadap pembukaan rekening online pada bank syariah di Kota Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dari penelitian ini 181009 jiwa dengan menggunakan rumus slovin maka sampel yang didapatkan berjumlah 100. Metode untuk pengambilan data menggunakan kuesioner dan survey. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif, skala likert, dan regresi berganda. Hasil dari penelitian variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen, dengan dibuktikan hasil dari uji f dimana $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ sebesar 78,968 \geq 3,94. Maka hasil penelitian variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Widhi Ariyo Bimo (2020) dengan judul “Prosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Bogor Pomad”. Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulannya adalah : (1) Prosedur pembukaan rekening online (Burekol) di Bank Syariah Mandiri Kcp Bogor Pomad dilaksanakan sesuai perintah kantor pusat. Untuk prosedur pembukaan rekening ini tahapan awalnya Nasabah mendownload aplikasi Mandiri Syariah Mobile, setelah terinstal lalu membuka aplikasi Mandiri Syariah Mobile, lalu memilih rekening yang akan dibuat, setelah memilih rekening nasabah mengisi data yang akan dibuatkan rekening, setelah semua data selesai nasabah mendapatkan Nomor Tiket lalu Video Call untuk verifikasi data nasabah tersebut. (2) Syarat-syarat pembukaan rekening online itu WNI, E-Ktp, NPWP(jika ada), No HP pribadi aktif dan pulsa, setoran awal Rp.100.000. (3) Di masa Covid-19 ini minat masyarakat untuk membuka rekening online sangat banyak, karena kemudahan untuk pembukaannya, hanya

¹⁷ Andri Brawijaya, “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 2 Nomor 1 (2016)

dengan menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile, Nasabah tidak perlu mengantri pada umumnya, karena prosesnya lebih *simple*.¹⁸

Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang penggunaan teknologi pada fasilitas yang disediakan oleh perbankan untuk nasabahnya. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih memfokuskan pada model layanan pembukaan rekening online dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Objek penelitian pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan bank *merger* dari tiga bank syariah terbesar di Indonesia.

H. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisi tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, identifikasi dan batasan masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini Landasan teori berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu meliputi teori perilaku konsumen, bank, *financial technology*, kerangka pikir penelitian, serta hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

¹⁸ Widhi Ariyo Bimo, "Prosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Bogor Pomad", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Volume 8 Nomor 2 (Oktober 2020)

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini Metode penelitian berisi tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional penelitian, instrumen penelitian, analisis deskriptif, uji prasyarat analisis, dan uji hipotesis.

BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini Hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang temuan penulis berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu berisi tentang : pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung BSI KCP Bandar Lampung, dan pengaruh model layanan pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bandar Lampung ditinjau dari perspektif ekonomi Islam

BAB V : PENUTUP

Penutup berisi tentang kesimpulan yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian ini, beserta Rekomendasi yang ingin penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang terkait.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritik

1. Teori Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen pada hakikatnya untuk memahami “Mengapa konsumen melakukan dan apa yang mereka lakukan”. Schiffman dan Kanuk mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi). Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berperilaku dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku tersebut.¹⁹

Perilaku konsumen akan diperlihatkan dalam beberapa tahap yaitu tahap sebelum pembelian, pembelian, dan setelah pembelian. Pada tahap sebelum pembelian konsumen akan melakukan pencarian informasi yang terkait produk dan jasa. Pada tahap pembelian, konsumen akan melakukan pembelian produk, dan pada tahap setelah pembelian, konsumen melakukan konsumsi (penggunaan produk), evaluasi kinerja produk, dan akhirnya membuang produk setelah digunakan atau kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Menurut Kotler dan Keller perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk

¹⁹ Schiffman dan Kanuk, *Consumer Behavior*. 11th Edition (New York : Global Edition, 2015), 21

memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.²⁰ Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk perilaku konsumen menggambarkan cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi.²¹

Berdasarkan pendapat dari para ahli yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi.

2. Bank

a. Pengertian bank

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.²² Kemudian pengertian menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²³

Di Indonesia bank umum atau bank konvensional merupakan bank yang banyak didirikan sehingga bank umum atau bank konvensional memberikan jasa paling lengkap untuk seluruh wilayah Indonesia.

²⁰ Kotler, Philip dan Kevin L. Keller, *Marketing Management. Edisi ke 15* (New York : Pearson Education Limited, 2016), 15

²¹ Schiffman dan Kanuk, *Consumer Behavior.....*,17

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers,2012),12-13.

²³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers , 2012), 3-4.

b. Kegiatan bank yaitu:

1) Menghimpun dana (*funding*)

Merupakan mengumpulkan ungan dari masyarakat luas dalm bentuk simpanan, tabungan, giro , dan deposito. Jenis simpanan yang ditawarkan kepada masyarakat ini dapat dipilih dan memiliki kelebihan masing-masing. Penghimpun dana ini agar masyarakat berkenan untuk menanamkan dananya ke bank tersebut, strategi dapat berupa memberikan stimulus atau pun rangsangan balas jasa seperti memberikan bunga hadiah, cinderamata atau balas jasa lainnya serta memberikan keuntungan dalam arti, semakin banyaknya beragamnya balas jasa keuntungan maka semakin menambah minat masyarakat untuk menyimpan dana nya dalam bentuk tanungan, giro, maupun deposito.²⁴

2) Menyalurkan dana (*lending*)

Kegiatan menjual dana yang berhasil di himpun dari masyarakat. Penyaluran dana yang di lakukan oleh bank di lakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat di kenal dengan kredit.

3) Jasa-jasa lainnya (*service*)

Merupakan kegiatan penunjang untuk kelancaran kegiatan penghimpun dan menyalurkan dana. Kegiatan ini sangat memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Seperti kliring, save deposite box, inkaso, dan transfer.²⁵

²⁴Dedi Suhendro, " Analisis Perbandingan Kinerja Bank Umum Syariah Vs Bank Umum Konvensional Di Indonesia Dengan Menggunakan Rasio Keuangan". Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, Vol. 3, No.1,(2018) : 14.

²⁵Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*,(Depok:Rajawali Pers,2018), 33-37.

3. Bank syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya di sesuaikan dengan prinsip syariat islam.²⁶

Di Indonesia regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasar prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah. Kegiatan usaha bank syariah yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana.²⁷

b. Prinsip dasar Bank syariah

Allah telah menghalalkan jual beli (*mu'amalah*) dalam setiap kegiatan ekonomi dan melarang keras praktek riba dan jual beli terlarang lainnya yang di jelaskan dalam al-qur'an, batasan-batasan bank syariah yang harus menjalankan kegiatannya berdasarkan syariat islam, menyebabkan bank syariah harus menerapkan prinsip yang sejalan dan tidak bertentangan dengan syariat islam.²⁸

Adapun prinsip-prinsip bank syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip simpanan murni (*al-wadiah*)

²⁶ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015),3.

²⁷ Anderi Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Depok:Kencana, 2009), 59.

²⁸Fauzan Adhim," *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional*", *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infak*, Vol.2, N0.2, (September 2011) : 26.

Merupakan fasilitas yang di berikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan untuk pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk wadiah.

2) Prinsip bagi hasil (*syirkah*)

Merupakan tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana. Pembagian hasil usaha dapat terjadi anatar bank dengan penyimpan dana, ataupun anantara bank dengan nasah penerima dana.

3) Prinsip jual beli

Tata cara jual beli dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang di butuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian bang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasbah dengan harga sejumlah harga beli di tambah keuntungan.

4) Prinsip sewa (*al-ijarah*)

Sewa terbagi menjadi dua yaitu Ijarah Sewa Murni dan Ijarah al Muntahiya bit Tamlik. Ijarah sewa murni, bank memebeli *equipmen* yang di butuhkan kemudian menyewakan dalam waktu yang telah di sepakati nasabah sedangkan ijarah muntahiya bit tamlik penggabungan sewa dan beli, dimana penyewa mempunyai hak untuk membeli barang tersebut di akhr sewa.

5) Prinsip *jasa*

Prinsip jasa meliputi seluruh layanan pembiayaan yang di berikan oleh bank kepada nasabah. Bentuk produk antara lain Bank Garansi, Jasa Transfer, Save Deposit Box, dan lainnya.²⁹ Perbandingan antara bank

²⁹Muhamad, *manajemen dana bank syariah*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2014),h.27-28.

syariah dan bank konvensional dapat dilihat pada tabel berikut.³⁰

Tabel 1
Perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional

Bank Konvensional	Bank Syariah
Melakukan investasi baik hala maupun haram menurut hukum islam.	Melakukan hanya investasi halal menurut hukum islam.
Memakai perangkat suku bunga.	Memakai prinsip bagi hasil, jual beli dan, sewa.
Berorientasi keuntungan.	Berorientasi keunyungan dan <i>falah</i> (kebahagian dunia dan akhirat sesuai ajaran islam).
Penghimpunan dan penyaluran dana tidak diatur oleh dewan sejenis.	Hubungan dengannasabah dalm bentuk kemitraan.
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kreditur-debitur.	Penghimpunan dan penyaluran dana sesuai fatwa dewan pengawas syariah.

4. *Financial Technology*

a. *Pengertian Financial Technology*

The Oxford Dictionary menjabarkan *Fintech* sebagai sarana pendukung perbankan dan lembaga keuangan lain, dengan pemrograman teknologi digital.³¹ Menurut Siregar,³² *Fintech* adalah rancangan yang menyesuaikan

³⁰Adi Susilo Jahja Dan Muhamad Iqbal Yang Berjudul “*Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*”, *Episteme*,Vo.7, No.2, (Desember 2012), h. 347.

³¹ Novie Iman, “*Financial Technology dan Lembaga Keuangan*”. (Materi Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2016).

³² Siregar, A. 2016. “*Financial technology tren bisnis keuangan ke depan*”. *Infobanknews*. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 10.26 WIB

pertumbuhan bidang teknologi yang dikombinasikan bidang finansial, dalam hal ini industri perbankan.

Pengertian lain tentang *Fintech* yaitu sebuah varian bisnis pada pengembangan teknologi yang berpotensi memajukan industri keuangan. *Fintech* juga memiliki makna, sebuah pemanfaatan pertumbuhan teknologi guna mendukung pelayanan pada industri keuangan.³³

Jadi, yang dimaksud dengan *Fintech* adalah perkembangan teknologi yang dapat memunculkan suatu inovasi baru dibidang jasa finansial atau keuangan.

b. Jenis-jenis *Financial Technology* :

Ada beberapa jenis *Fintech* yang telah berkembang di Indonesia, yang akan dijabarkan sebagai berikut:³⁴

1) Digital Payment

Pada jenis ini, perusahaan menyediakan pelayanan pembayaran berbagai transaksi melalui sarana digital. Proses yang dilakukan lebih cepat dan ekonomis. *Digital payment* berupa dompet virtual yang telah dilengkapi fitur yang menghubungkan antara pemilik usaha dan konsumen (*Business To Business*).³⁵

a) Financing and Investment

Pada jenis ini, perusahaan menyediakan pelayanan berupa *Crowd funding* dan *Peer2Peer Lending* (*P2P Lending*). *Fintech Crowd funding* biasanya menghimpun dana untuk penggalangan dana sosial tertentu ataupun pembiayaan suatu pekerjaan tertentu. Untuk *Fintech P2P lending*, memberikan

³³ Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, “Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada *Fintech*”, (Jakarta: OJK, 2017), h, 8

³⁴ Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, . . . h, 24

³⁵ *Ibid.* h, 25

fasilitas sebagai sarana penghubung antara pihak yang membutuhkan pinjaman dana dengan pihak yang ingin menjadi investor, cara yang dilakukan adalah memberikan sejumlah pinjaman dana.³⁶

b) *Account Aggregator*

Pada jenis ini, konsumen ditawarkan sebuah layanan dimana seluruh transaksi terakomodasi pada satu platform saja. Platform ini memberikan kemudahan berupa verifikasi transaksi dengan proses yang cepat dan singkat.³⁷

c) *Information and Feeder Site*

Pada jenis ini, disediakan informasi yang terkandung pada suatu produk yang konsumen butuhkan. Berbagai informasi yang disediakan seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksadana, premi asuransi, dan sebagainya. Selain itu, perusahaan mampu melakukan filterisasi informasi yang diinginkan calon konsumennya.³⁸

d) *Personal Finance*

Perencanaan keuangan pada dewasa ini begitu dibutuhkan oleh masyarakat. Pada jenis ini, melalui *platform* yang disediakan berupa, menyediakan jasa yang membantu konsumen dimulai sejak pembuatan laporan keuangan hingga pengelolaan dana yang tepat.³⁹

³⁶ *Ibid.* h, 28

³⁷ *Ibid.* h, 35

³⁸ *Ibid.* h, 40

³⁹ *Ibid.* h, 44

5. Model Layanan Pembukaan Rekening Online

Pembukaan rekening melalui reservasi online yang merupakan sebuah inovasi baru yang dapat memudahkan nasabah untuk membuka rekening baik dari komputer maupun dari ponsel, dengan mengisi form aplikasi secara online maka proses pembukaan rekening menjadi lebih mudah dan cepat.

a. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening Melalui Reservasi Online

Adapun syarat dan ketentuan untuk pembukaan rekening melalui reservasi online adalah sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Tersedianya fasilitas internet sehingga dapat mengakses website.
- 2) Pembukaan rekening melalui website ini hanya tersedia untuk jenis rekening perorangan.
- 3) Setelah melengkapi formulir aplikasi pembukaan rekening, pemohon tetap wajib datang ke cabang Bank untuk melanjutkan proses pembukaan rekening.
- 4) Pemohon wajib membawa persyaratan dokumen yang di perlukan pada saat datang ke kantor cabang Bank untuk melakukan pembukaan rekening antara lain: Bukti nomor referensi (kode) dari formulir pembukaan rekening yang telah diisi, bukti identitas diri yang masih berlaku berupa KTP/PASPOR dan NPWP. Surat keterangan domisili apabila alamat yang tercantum dalam KTP pemohon daerahnya berbeda dengan daerah Kantor Bank tempat rekening dibuka, dan pemohon tidak memiliki dokumen pendukung identitas lain atau nama dan

⁴⁰ Nurliana, "Minat Masyarakat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan", *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial*, Volume 5 Nomor 1 (2018) : 792

alamat yang tercantum dalam dokumen pendukung identitas lainnya berbeda dengan yang tertera di KTP.

- 5) Dokumen pendukung lainnya (apabila ada) sesuai ketentuan yang di Bank.
- 6) Bagi nasabah yang ingin membuka rekening. Nasabah tersebut harus Memberikan uang setoran awal minimum Rp100.000500.000 sesuai ketentuan Bank.
- 7) Saldo awal yang diberi nasabah tersebut akan dikirimkan ke rekening nasabah.
- 8) Pemohon harus sudah benar-benar memahami tentang produk yang akan dipilih dengan membaca di halaman aplikasi bank
- 9) Pemohon dengan ini setuju bahwa pembukaan rekening hanya akan berlaku efektif setelah seluruh persyaratan dipenuhi oleh pemohon dan aplikasi pembukaan rekening disetujui oleh Bank.

b. Indikator Model Layanan Pembukaan Rekening Online

Indikator yang dipakai peneliti ini menunjukkan pada indikator *benefit offered* (manfaat yang ditawarkan) pada produk pembukaan rekening online sebagai berikut: ⁴¹

- 1) keamanan data pengguna pada pembukaan rekening,
- 2) rahasia informasi terjamin,
- 3) keamanan sistem aplikasi,
- 4) kehandalan layanan aplikasi,

⁴¹ Ika Maret Tiana, dkk, “Pengaruh Benefit Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas, dan Positive Word of Mouth (WOM)”, *Journal of Applied Business and Economic* Vol. 5 No. 4 (Juni 2019):351-364

- 5) kelengkapan menu pada aplikasi
- 6) kemudahan menggunakan aplikasi,
- 7) kemudahan mengakses aplikasi
- 8) kemudahan memahami menu aplikasi,
- 9) kemudahan mengunduh aplikasi,
- 10) sistem operasional
- 11) hemat waktu.
- 12) Kemudahan transaksi

6. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya.⁴²

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴³

⁴² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta.2010), 192

⁴³ Philip Kotler, *Marketing Manajemen* (New Jersey:Prentice Hall, 2015), 195

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :⁴⁴

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.
2. Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.
3. Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

7. Ekonomi Islam

1) Pengertian Ekonomi Islam

Secara umum ilmu ekonomi mengajarkan tentang bagaimana usaha manusia memenuhi kebutuhan yang relatif terbatas dan bagaimana dapat memenuhi keinginannya yang tidak terbatas dengan sumber daya yang terbatas. Ekonomi mengajarkan bagaimana manusia memilih dan menentukan barang-barang yang akan dibeli dengan pendapatan yang dimiliki. Ekonomi juga mengajarkan bagaimana manusia mengalokasikan waktu, tenaga, dan modal

⁴⁴ *Ibid.*

dengan jumlah tertentu untuk meraih keuntungan yang maksimum.⁴⁵

Kata syariah berasal dari bahasa Arab-as-syariah yang mempunyai konotasi masyra'ah al-ma' (sumber air minum). Dalam bahasa Arab, syara'a berarti nahaja (menempuh), aw'dhaha (menjelaskan) dan bayyana al-masalik (menunjukkan jalan). Secara harfiah syariah dapat diartikan sebagai jalan yang ditempuh atau garis yang mestinya dilalui.⁴⁶

Secara terminologi, definisi syariah adalah peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah SWT atau digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh orang Islam sebagai penghubung dengan Allah SWT dan sesama manusia. Menurut Syekh Yusuf Al-Qordhowi cakupan dari pengertian syariah menurut pandangan Islam sangat luas dan komprehensif (*al-syumul*). Di dalamnya mengandung seluruh aspek kehidupan mulai dari aspek ibadah, aspek keluarga, aspek bisnis, aspek hukum dan peradilan serta hubungan antarnegara. Berdasarkan pengertian secara bahasa, terminologi, serta pendapat Syekh Yusuf AlQordhowi tersebut dapat dipahami bahwa definisi syariah tidak lain adalah ajaran Islam itu sendiri. Oleh karena itu, dalam konteks buku ini penggunaan istilah ekonomi syariah dan ekonomi Islam merupakan hal yang sama dan tidak perlu dibedakan.⁴⁷

Ekonomi Islam adalah cabang pengetahuan yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan manusia melalui alokasi dan distribusi sumber daya yang

⁴⁵ Dadang Muljawan dkk, *Buku Pengayaan Pembelajaran Ekonomi Syariah Untuk Sekolah Menengah Atas Kelas X* (Jakarta : Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia, 2020), 1

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

langkah sesuai dengan ajaran Islam tanpa terlalu membatasi kebebasan individu, mewujudkan keseimbangan makroekonomi dan ekologi yang berkelanjutan. Pada intinya, Ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara sesuai dengan prinsip syariat Islam. Pengertian syariat adalah ajaran tentang hukum agama yang menetapkan peraturan hidup manusia dengan Allah SWT, hubungan manusia dengan manusia dan alam sekitar yang berdasar dari Alquran dan hadis.⁴⁸

2) Prinsip Dasar Ekonomi Islam

Prinsip ekonomi Islam merupakan kaidah-kaidah pokok yang membangun struktur atau kerangka ekonomi Islam yang bersumber dari Alquran dan hadis. Prinsip ini berfungsi sebagai pedoman dasar bagi setiap individu dalam berperilaku ekonomi, namun agar manusia dapat menuju falah, perilaku manusia perlu diwarnai dengan spirit dan norma ekonomi Islam yang tercermin dalam nilai-nilai ekonomi Islam.⁴⁹

Nilai-nilai ekonomi Islam yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan didasari oleh fondasi akidah, akhlaq dan syariat (aturan/hukum) dapat disarikan lebih lanjut dan diformulasikan menjadi 6 (enam) prinsip dasar ekonomi dan keuangan syariah.

- 1) Pengendalian Harta Individu Harta individu harus dikendalikan agar terus mengalir secara produktif. Harta individu tidak boleh ditumpuk, namun keluar mengalir secara produktif ke dalam

⁴⁸ *Ibid*, 2

⁴⁹ *Ibid*, 6.

aktivitas perekonomian. Aliran harta yang dikeluarkan tersebut dapat berupa investasi produktif pada sektor rill dalam bentuk zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Dengan mengalirnya harta secara produktif, kegiatan perekonomian akan terus bergulir secara terus menerus.⁵⁰

- 2) Distribusi Pendapatan yang Inklusif Pendapatan dan kesempatan didistribusikan untuk menjamin inklusivitas perekonomian bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan prinsip ini distribusi pendapatan dari masyarakat dengan harta melebihi nisab disalurkan melalui zakat kepada 8 (delapan golongan yang berhak menerima (mustahik) yaitu :⁵¹
- a. Fakir, mereka yang hampir tidak memiliki sesuatu sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan pokok hidup.
 - b. Miskin, mereka yang memiliki harta, namun tidak cukup memenuhi kebutuhan dasar untuk hidup.
 - c. Amil, mereka yang mengumpulkan dan mendistribusikan zakat.
 - d. Mualaf, mereka yang baru masuk Islam dan membutuhkan bantuan untuk menguatkan dalam tauhid dan syariah.
 - e. Hamba sahaya, budak yang ingin memerdekakan dirinya.
 - f. Ghorimin, mereka yang berhutang untuk kebutuhan hidup dalam mempertahankan jiwa dan kehormatannya (izzah).

⁵⁰ *Ibid*, 7.

⁵¹ *Ibid*, 7.

- g. Fiisabilillah, mereka yang berjuang dijalan Allah SWT dalam bentuk kegiatan dakwah, jihad, dan sebagainya.
 - h. Ibnu sabil, mereka yang kehabisan biaya di perjalanan dalam ketaatan kepada Allah SWT.
- 3) Optimalisasi Bisnis (Jual Beli) dan Berbagi Risiko Ekonomi syariah menjunjung tinggi keadilan dan menekankan berbagi hasil dan risiko (risk sharing). Kebebasan pertukaran; kebebasan untuk memilih tujuan dan rekan dagang sesuai prinsip syariah; pasar sebagai tempat pertukaran; campur tangan dalam proses penawaran (*supply*); tidak ada batasan area perdagangan; kelengkapan kontrak transaksi; dan kewenangan pihak otoritas dan penegak hukum untuk menjaga kepatuhan atas aturan maupun kontrak.⁵²

4) Transaksi Keuangan

Terkait Erat Sektor Riil Ekonomi syariah mensyaratkan bahwa setiap transaksi keuangan harus berdasarkan transaksi pada sektor riil. Menurut prinsip dasar ini, transaksi keuangan hanya terjadi jika ada transaksi sektor riil yang perlu difasilitasi oleh transaksi keuangan. Aktivitas atau transaksi ekonomi bersinggungan dengan sektor riil, usaha manusia, manfaat, harga atas barang dan jasa maupun keuntungan yang diperoleh. Dalam perspektif Islam, aktivitas ekonomi senantiasa didorong untuk berkembangnya sektor riil seperti perdagangan, pertanian, industri maupun jasa. Di sisi lain, ekonomi syariah tidak mentolerir aktivitas

⁵² *Ibid*, 7.

ekonomi nonriil seperti perdagangan uang, perbankan sistem ribawi, dan lain-lain.⁵³

- 5) Partisipasi Sosial untuk Kepentingan Publik Ekonomi Islam mendorong pihak yang memiliki harta untuk berpartisipasi membangun kepentingan bersama. Misalnya, mewakafkan tanah untuk pembangunan rumah sakit, membeli Sukuk untuk pembangunan jembatan atau tol dan sebagainya. Dalam ekonomi Islam pencapaian tujuan sosial diupayakan secara maksimal dengan menafkahkan sebagian hartanya untuk kepentingan bersama. Implementasi dari prinsip dasar ini jika dikelola secara optimal dan produktif akan menambah sumber daya publik dalam kegiatan aktif perekonomian.⁵⁴

- 6) Transaksi Muamalat

Sejalan dengan nilai-nilai ekonomi Islam yang menjunjung tinggi keadilan serta kerja sama dan keseimbangan, setiap transaksi muamalat khususnya transaksi perdagangan dan pertukaran dalam perekonomian, harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dalam syariat. Aturan yang lebih khusus dalam mengatur transaksi perdagangan, telah ditetapkan langsung oleh Rasulullah SAW pada saat Rasulullah SAW mengatur perdagangan yang berlangsung di pasar Madinah yang esensinya masih terus berlaku dan dapat diterapkan sampai sekarang.⁵⁵

- 3) Indikator Ekonomi Islam

Gambaran ideal perekonomian Islam yaitu, perekonomian yang diharapkan adalah perekonomian yang adil, tumbuh sepadan dan berkesinambungan

⁵³ *Ibid*, 8.

⁵⁴ *Ibid*, 8.

⁵⁵ *Ibid*, 8.

dengan tatanan sosial yang berperadaban dan bermoral. indikator ekonomi makro dalam Islam adalah :⁵⁶

- 1) Indikator kinerja ekonomi
- 2) Indikator kinerja kepatuhan syariah.

B. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka penelitian adalah konsep suatu penelitian yang menghubungkan antara visualisasi satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga penelitian menjadi tersusun secara sistematis dan dapat diterima oleh semua pihak.

Perkembangan teknologi informasi menuntut industri perbankan untuk semakin mengembangkan bisnis ke arah digital banking agar kegiatan operasional dan kualitas pelayanan semakin baik, sehingga kepuasan nasabah semakin meningkat. Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Bagi bank yang berorientasi jangka panjang, kepuasan nasabah harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan. Hal ini dikarenakan persepsi nasabah menentukan apakah nasabah tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa bank atau beralih pada bank lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas bank sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan nasabah juga berdampak pada kelangsungan hidup bank itu sendiri.

Salah satu bentuk inovasi bank dalam meningkatkan citranya adalah dalam bentuk pembukaan rekening online yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Indikator yang dipakai peneliti ini menunjukkan pada indikator benefit offered (manfaat yang ditawarkan) pada produk pembukaan rekening online sebagai berikut:⁵⁷

⁵⁶ *Ibid*, 91

⁵⁷ Ika Maret Tiana, dkk, "Pengaruh Benefit Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas, dan Positive Word of

1. keamanan data pengguna pada pembukaan rekening,
2. rahasia informasi terjamin,
3. keamanan sistem aplikasi,
4. kehandalan layanan aplikasi,
5. kelengkapan menu pada aplikasi
6. kemudahan menggunakan aplikasi,
7. kemudahan mengakses aplikasi
8. kemudahan memahami menu aplikasi,
9. kemudahan mengunduh aplikasi,
10. sistem operasional
11. hemat waktu.
12. Kemudahan transaksi

Sedangkan indikator kepuasan pelanggan yaitu : ⁵⁸

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen.
2. Sistem survei reputasi perusahaan
3. Sistem analisis konsumen

Gambaran ideal perekonomian Islam yaitu, perekonomian yang diharapkan adalah perekonomian yang adil, tumbuh sepadan dan berkesinambungan dengan tatanan sosial yang berperadaban dan bermoral. Menurut Bank Indonesia, indikator ekonomi makro dalam Islam adalah :⁵⁹

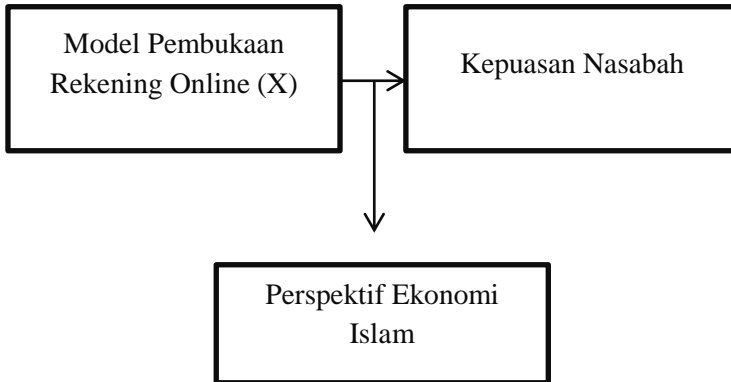
1. Indikator kinerja ekonomi
2. Indikator kinerja kepatuhan syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori diatas maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Mouth (WOM)", *Journal of Applied Business and Economic* Vol. 5 No. 4 (Juni 2019):351-364

⁵⁸ Philip Kotler, *Marketing Manajemen* (New Jersey:Prentice Hall, 2015), 195

⁵⁹ Dadang Muljawan dkk, *Buku Pengayaan Pembelajaran Ekonomi Syariah Untuk Sekolah Menengah Atas Kelas X...*, 91



Gambar. 1. Kerangka Pikir Penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis dapat di artikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis harus di buktikan melalui data yang terkumpul. Berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini:

Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Nasabah

Berangkat dari sebuah kenyataan bahwa salah satu isu yang sangat penting dikalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks produk maupun pelayanan, yang diasiati melalui beragam pelayanan yang didukung teknologi informasi. Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, sebagai contoh teknologi informasi online yang sering kita jumpai, misalnya seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun mereka berada selama masih ada layanan ATM dari bank tersebut. Seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening yang lain serta dapat melakukan pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan sebagainya. Hanya dalam hitungan menit saja semua transaksi dapat dilakukan. Hal inilah

juga yang ingin diwujudkan oleh BSI, terutama pada masa pandemi, di mana masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak dan tetap di rumah.

Pembukaan rekening online tentunya menjadi solusi agar masyarakat tetap bisa melakukan transaksi tanpa perlu ke mana-mana. Pembukaan rekening tabungan secara online jelas lebih efisien, sebab prosesnya tak menghabiskan waktu yang lama dan lebih praktis.

Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Bagi bank yang berorientasi jangka panjang, kepuasan nasabah harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan. Hal ini dikarenakan persepsi nasabah menentukan apakah nasabah tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa bank atau beralih pada bank lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas bank sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan nasabah juga berdampak pada kelangsungan hidup bank itu sendiri.

Sejalan dengan penelitian Andri Brawijaya (2016) bahwa pembukaan rekening online mempengaruhi kepuasan nasabah Pada Bank Syariah di Kota Bogor .

Ha : Model Layanan Pembukaan Rekening Online Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah