

ANALISIS PENGARUH *BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY* (BINTQUAL), *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTECH), DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas–Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**Mia Aprilia
NPM : 1951020373**

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ANALISIS PENGARUH *BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY* (BINTQUAL), *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTECH), DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas–Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Mia Aprilia

NPM : 1951020373

Progam Studi : Perbankan Syariah



Pembimbing 1 : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag,M.Ag

Pembimbing 2 : Ahmad Hazas Syarif, M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Sebagai lembaga perbankan yang memiliki kegiatan salah satunya pada sistem pelayanan, maka kepuasan nasabah adalah hal yang utama bagi perkembangan bank. Dalam Kepuasan nasabah ada beberapa hal yang dapat mendukung peningkatan bank syariah yaitu *Banking Internal Service Quality*, *Financial Technology*, dan *Good Corporate Governance*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *Banking Internal Service Quality*, *Financial Technology*, dan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2. Landasan Teori yang digunakan adalah *Social Exchange Theory*, *Agency Teori* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Metodologi dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data didapatkan melalui data primer yang didapat secara langsung kepada objek penelitian. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara. Pengukuran kuisioner didukung dengan metode skala likert. Teknik analisis data dilakukan dengan menguji kualitas data, asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *Banking Internal Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji t yaitu signifikansi bernilai 0,000 dan t_{hitung} sebesar 3,910. *Financial Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji t yaitu nilai signifikansi sebesar 0,009 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,666. Selanjutnya *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan pada hasil uji t nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,927. Sedangkan secara simultan *Banking Internal Service Quality*, *Financial Technology*, dan *Good Corporate Governance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan hasil uji F memiliki nilai signifikansi 0,000 dan nilai f_{hitung} sebesar 78,526.

Kata Kunci : *Banking Internal Service Quality*, *Financial Technology*, dan *Good Corporate Governance*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

As a banking institution that has activities one of which is in the service system, customer satisfaction is the main thing for the development of banks. In customer satisfaction, there are several things that can support the improvement of Islamic banks, namely Banking Internal Service Quality, Financial Technology, and Good Corporate Governance. This study aims to determine the effect of Banking Internal Service Quality, Financial Technology, and Good Corporate Governance on customer satisfaction at Indonesian Sharia Bank KCP Bandar Lampung Kedaton 2. The theoretical basis used is Social Exchange Theory, Agency Theory and Technology Acceptance Model (TAM).

The methodology in this research is to use a quantitative approach. Sources of data obtained through primary data obtained directly to the object of research. With data collection techniques using questionnaires and interviews. Questionnaire measurement is supported by the Likert scale method. Data analysis techniques were carried out by testing data quality, classical assumptions, and hypothesis testing.

The results showed that partially Banking Internal Service Quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the t test, namely the significance value of 0.000 and the tcount of 3.910. Financial Technology has a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the t test, namely a significance value of 0.009 and a tcount of 2.666. Furthermore, Good Corporate Governance has a positive and significant effect on customer satisfaction as shown in the results of the t-test, a significance value of 0.000 and a t-count of 3.927. Meanwhile, simultaneously Banking Internal Service Quality, Financial Technology, and Good Corporate Governance have a positive and significant influence on customer satisfaction, as evidenced by the results of the F test having a significance value of 0.000 and an fcount of 78.526.

Keywords: *Banking Internal Service Quality, Financial Technology, and Good Corporate Governance, Customer Satisfaction*



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

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mia Aprilia
NPM : 1951020373
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality (BINTQUAL), Financial Technology (FINTECH), dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)*” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun plagiat dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 26 Juni 2023

Penulis



Mia Aprilia

NPM. 1951020373



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

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

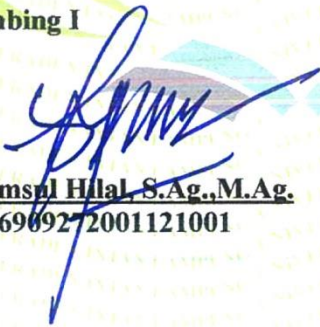
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality (BINTQUAL)*, *Financial Technology (FINTECH)*, dan *Good Corporate Governance (GCG)* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Nama : Mia Aprilia
NPM : 1951020373
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden
Intan Lampung

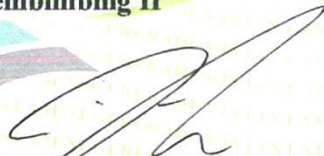
Pembimbing I



Dr. Syamsul Hllal, S.Ag., M.Ag.

NIP. 196909272001121001

Pembimbing II



Ahmad Hazas Syarif, M.E.I

NIP. 198809292019031010

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

NIP. 198308152006042004



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

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “*Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality (BINTQUAL), Financial Technology (FINTECH), dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)*”. disusun oleh, **Mia Aprilia**, NPM : **1951020373**, Program Studi : **Perbankan Syariah**, Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Senin, 19 Juni 2023**.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ahmad Habibi, M.E

Sekretaris : Andueriganta Fadhlihi, S.E., M.A

Penguji I : Vicky F. Sanjaya, M.Sc

Penguji II : Ahmad Hazas Syarif, M.E.I

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prof. Dr. Fatus Suryanto, M.M., Akt., C.A
NIP. 7009262008011008

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً نَّجِيًّا طَيِّبَةً ۗ
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(An-Nahl Ayat 97)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala Puji bagi Allah SWT atas rencananya yang begitu indah untuk penulis. Penulis yakin semua akan tercapai jika berusaha dan selalu percaya pada-Nya. Shalawat dan salam atas baginda Nabi Muhammad SAW, semoga syafaat beliau selalu menyertai penulis dunia dan akhirat Aamiin. Dengan segenap kerendahan hati, rasa syukur, dan bahagia yang telah diberikan Allah SWT, dan rasa bangga yang amat dalam penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang tersayang dan terkasih, terutama untuk :

1. Kedua orang tua ku yang sangat hebat, Bapak saya (Alm) Agus Mulyana semoga bapak bangga dengan perjuangan saya. Semoga bapak tenang di surga nya Allah. Saya akan selalu berusaha menjadi anak yang membanggakan keluarga. dan Ibu Lis Anggriani yang telah sabar membimbing dan mendoakan penulis agar menjadi anak yang sholehah serta kasih sayang yang tiada batasnya kepada penulis sampai saat ini. Terimakasih atas dukungan doa, kerja keras, semangat, dorongan dan motivasi selama ini. Hingga saya bisa kuliah sampai jenjang S1.
2. Untuk kaka tercinta Lucky Anggriawan yang telah menjadi tulang punggung keluarga pengganti Bapak, Terimakasih atas semua perjuangan kaka untuk kebahagiaan keluarga kita. Semoga kaka sehat dan bahagia selalu, Hingga saya bisa kuliah sampai jenjang S1. dan kaka saya Arry Prasetya, Alfi Adriyana dan kaka Ipar Lismawati dan ponakanku tersayang Yoga Isya Pratama dan Citra Bara Aska Dina dan keluarga besar Agus Rasman dan Anang Martawijaya. Terimakasih atas doa dan dukungannya hingga saat ini.
3. Almamaterku kampus Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dan sahabat-sahabat serta teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2019, terkhusus kelas E

RIWAYAT HIDUP

Mia Aprilia, dilahirkan di kalianda pada tanggal 1 April 1998, anak ke empat dari Bapak (Alm) Agus Mulyana dan Ibu Lis Anggriani.

Selama ini penulis telah menempuh pendidikan mulai dari :

1. TK Dharma Wanita Desa Pasuruan tahun 2004-2005.
2. SDN 3 Pasuruan Lampung selatan 2005-2011.
3. SMPN 1 Penengahan Lampung Selatan 2011-2014.
4. SMA N 1 Penengahan Lampung Selatan 2014-2017.

5. Penulis melanjutkan pendidikan tingkat Sarjana di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi perbankan syariah pada tahun 2019.



KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Bismillahirrahmanirrahim**

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat, nikmat dan karuniaNya yang telah memberikan penjelasan serta penerangan kepada hambanya yang tidak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir pendidikan Strata Satu (S1) dalam rangka menyelesaikan skripsi guna mendapatkan gelar sarjana yang penulis beri judul “**Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality (BINQUAL)*, *Financial Technology (FINTECH)*, Dan *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2).**” Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta para keluarganya, Sahabat sahabatnya, yang Inshaallah mendapat syafaat di hari akhir, amin. Skripsi ini merupakan bagian dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Penulis menyadari tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, maka penelitian ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengucapkan rasa Terima Kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt, C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza, S.E, M.Ak. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Syamsul Hilal, S.Ag,M.Ag. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan mengkoreksi penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi ini selesai. Terimakasih atas setiap saran dan pengetahuan yang telah bapak berikan semoga semua jasa dan kebaikan yang bapak berikan dibalas Allah SWT.
4. Bapak Ahmad Hazas Syarif, M.E.I. selaku pembimbing II yang telah mencurahkan segala yang terbaik untuk penulis, baik waktunya, pemikirannya, arahnya serta motivasinya. dan dengan sabar membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini. Sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terimakasih banyak atas segalanya yang telah Bapak berikan, semoga semua jasa dan kebaikan yang Bapak berikan dibalas Allah SWT dengan segala keberkahan dan hidup Bapak ke depannya.

5. Kepada segenap keluarga sivitas akademika, dosen, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
6. Bapak dan Ibu Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung dengan penuh kesabaran dan izinnya untuk proses peminjaman buku demi terselesainya skripsi ini.
7. Bapak Radhika Mahendra Putra selaku Branch Manajer dan Pak Romli Oktoriadi selaku manajer Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan sudah bekerjasama dengan baik untuk memberikan informasi yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 yang telah bekerja sama dengan baik sudah mengisi kuesioner dan memberikan informasi untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Para nasabah yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara untuk kelengkapan data penelitian skripsi ini.
10. Sahabat tercinta yang telah membantu saya, Mely Ambar Wati, Widya Apriliana, Siti Maidilla Sofia, Melda Tegar dan Rolin Aris yang telah menemani saya dari Semester 1 hingga saya selesai di semester 8, yang sampai detik ini dan sampai kapanpun akan menjadi sahabat dan mereka juga yang menemani saya sidang Sempro dan Munaqosah. Terimakasih sudah menjadi bagian di hidup saya. Tidak terasa pertemanan kita masanya sudah abis, Sampai jumpa.
11. Sahabat karib saya Devi, Safa yang telah banyak membantu, memotivasi dan mendengarkan keluh kesah saya selama skripsi ini terimakasih banyak.
12. Teman-teman keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2019, terkhusus kelas E
13. Teman-teman seperbimbingan Pak Syamsul Hilal dan Pak Ahmad Hazas Syarif
14. Teman-teman KKN di Desa Sumur Kumbang dan Teman-teman PKL di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

15. Terima kasih untuk diri sendiri, terima kasih sudah berjuang sejauh ini dan tetap kuat melewati berbagai cobaan, rintangan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
16. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini. meskipun saat ini tidak mengetahui keberadaanmu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang akan ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I mendapatbalasan dan berkah dari Allah SWT. AamiinPenulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.

Bandar Lampung, 11 Mei 2023



Mia Aprilia
1951020373

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	6
C. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	15
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian.....	17
G. Kajian Penelitian Terdahulu	18
H. Sistematika Penulisan	24
BAB II LANDASAN TEORI & PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	20
1. <i>Social Exchange Theory</i>	20
2. <i>Agency Theory</i>	20
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	21
4. Kepuasan Nasabah	22
5. <i>Banking Intenal Service Quality</i>	27
6. <i>Financial Technology</i>	30
7. <i>Good Corporate Governance</i>	33
B. Kerangka Berfikir.....	37
C. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43

1. Populasi	43
2. Sampel	43
C. Definisi Operasional Variabel	43
1. Variabel Dependen.....	45
2. Variabel Independen	45
D. Metode Pengumpulan Data	45
1. Jenis Data.....	48
2. Sumber Data	48
3. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Metode Analisis Data	51
1. Uji Kualitas Data	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4. Uji Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	54
B. Analisis Data	58
1. Uji Kualitas Data	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	63
4. Uji Hipotesis	65
C. Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	18
3.1 Variabel Penelitian & Instrumen Penelitian	45
3.2 Skala Likert	49
4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	57
4.2 Karakteristik Responden Usia	57
4.3 Karakteristik Responden Jenis Pendidikan	58
4.4 Hasil Pengujian Validitas	59
4.5 Hasil Pengujian Reabilitas	60
4.6 Hasil Pengujian Normalitas	61
4.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas	62
4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
4.9 Hasil Uji Simultan t	65
4.10 Hasil Uji F	66
4.11 Hasil Uji Determinasi R^2	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Bukti BINCUAL terhadap Kepuasan Nasabah.....	9
1.2 Bukti FINTECH terhadap Kepuasan Nasabah.....	11
1.3 Bukti GCG terhadap Kepuasan Nasabah.....	13
2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	37
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam rangka awal untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan untuk mempermudah serta memahami skripsi ini, maka perlu dikaji penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang berkaitan dengan judul skripsi ini. Berdasarkan pengamatan ini, diharapkan hal ini tidak terjadi pada makna judul dari beberapa istilah yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berjudul **“Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)”**. Berkaitan dengan judul tersebut, maka penulis akan memaparkan pengertian dari beberapa istilah yang terdapat pada judul proposal ini, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah upaya mencari dan menyusun catatan secara sistematis dari observasi, wawancara, dan lain-lain untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut maka perlu dilanjutkan analisis dengan berusaha mencari sebuah makna¹.

2. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang ada di dalam dan memancar dari sesuatu (seseorang, benda) yang membantu membentuk karakter, keyakinan, atau perilaku seseorang. Pengaruh adalah keadaan hubungan timbal balik atau kausal antara yang mempengaruhi dan yang terpengaruhi.²

¹Noeng Muhadjir, “Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, Realisme-Metaphisik, Telaah Studi Teks Dan Penelitian Agama”, in *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*, III (yogyakarta: PT. Bayu Indra Grafika, 1998), 25.

²Pius Abdillah and Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (surabaya: Arkola, 2012), 4.

3. *Banking Internal Service Quality (BINQUAL)*

Kualitas Jasa Layanan dalam Bank atau (*Banking Internal Service Quality*) *banking internal service quality* adalah layanan yang diberikan karyawan bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan lain yang di anggap sebagai pelanggan internal agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah.³

Banking Internal Service Quality adalah layanan yang diberikan karyawan bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan lain yang di anggap sebagai pelanggan internal agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah.⁴

Layanan internal yang baik akan memberikan pengaruh kepada kepuasan nasabah. Bank yang memperhatikan kualitas layanan internal seperti melatih dan memotivasi karyawan disegala hal, akan memberikan dampak yang baik terhadap nasabah. Maka karyawan yang mendapatkan layanan memuaskan akan kembali melayani nasabah juga dengan baik. Hal ini akan menjamin kepuasan nasabah terhadap bank syariah. Berbeda dengan kualitas layanan eksternal, dimana layanan eksternal dilakukan langsung dengan bank dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Saat karyawan kurang optimal memberikan layanan kepada nasabah, bank perlu melakukan evaluasi terhadap *banking internal service quality* yang diberikan terhadap karyawan. Karena pelayanan yang diberikan karyawan merupakan hasil dari layanan yang didapatkan karyawan melalui bank.

Banking Internal Service Quality (kualitas jasa layanan dalam bank) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Ada beberapa faktor baik internal maupun eksternal, seperti kegagalan system informasi, kegagalan jaringan, rusaknya

³Muhammad, "Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Internal Sebagai Variabel Mediasi", Vol.3, No.5, 2018.

⁴Muhammad, "Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Internal Sebagai Variabel Mediasi" , Vol.3, No.5, 2018.

alat kerja, dan kejahatan dari pihak eksternal terhadap bank. Contohnya terdapat di bagian *Teller* dan *Customer Service*. Kelalaian *Teller* yang sering terjadi adalah yaitu selisih kas, gangguan jaringan dan lainnya. Kelalaian *Customer Service* yang sering dilakukan adalah salah mendaftarkan nomer seri buku cek, salah memasukkan data nasabah, salah memprint buku tabungan nasabah yang mengakibatkan buku tersebut rusak, kelalaian *Customer Service* dalam melayani nasabah yang menimbulkan adanya *Complain* dari nasabah. Ini lah masalah yang sering terjadi dan mengakibatkan kerugian dari segi keuangan dan berdampak langsung dengan kualitas pelayanan dan nama baik bank.

4. *Financial Technology* (FINTECH)

fintech adalah sebuah inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model bisnis, aplikasi dan produk. Inovasi fintech juga memperluas menu layanan dan produk keuangan, perusahaan fintech terutama mengandalkan kemampuan untuk terus mengembangkan produk keuangan baru bagi pelanggan yang mencari kemudahan dan kecepatan bertransaksi yang lebih besar.

Internet Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.⁵ *internet banking* adalah pemanfaatan teknologi internet untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan *internet* yang berfungsi sebagai alat perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, transaksi bersifat maya, atau

⁵ Elia Nasiroh, "Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Dan Dana Pihak Ketiga Terhadap Pendapatan Laba Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode Tahun 2012 – 2016", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta. (2017), 18.

tampa proses tatap muka antara nasabah bank dengan petugas bank yang bersangkutan.⁶

maraknya *cyber crime* menyebabkan penggunaan *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia masih dikhawatirkan oleh nasabah. Hal ini dibuktikan dengan tidak dapat di aksesnya BSI selama 3 hari diseluruh Indonesia.⁷ Hal ini tentunya membuat nasabah merasa tidak puas, dengan aplikasi *mobile banking* yang eror. Karena dengan adanya gangguan menyebabkan segala transaksi tertunda. banyaknya faktor seperti error aplikasi dan selalu mengalami pembaharuan. Penggunaan fintech pada perbankan tidak hanya di gunakan oleh kaum milenial karena semua kalangan menggunakan. Keharusan ini mengakibatkan sebagian nasabah seperti orang tua, dan yang termasuk orang yang tidak paham teknologi merasa kesulitan. Sehingga dengan anggapan sulit ini membuat nasabah merasa tidak puas terhadap bank syariah.

5. *Good Corporate Governance* (GCG)

Good corporate Governance adalah suatu sistem dan struktur yang baik untuk meningkatkan nilai pemegang saham serta mengakomodasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (*stakeholder*), seperti kreditur, pemasok, asosiasi bisnis, konsumen, pekerja, pemerintah, dan masyarakat luas. GCG memiliki lima prinsip dasar yaitu : *Transparency, accountability, fairness, independency, dan responsibility*.

kurang terbukanya bank kepada nasabah mengenai saham dan pelaporan keuangan. Karena pada dasarnya bank berfokus untuk mengembangkan produk kepada nasabah. Artinya hal-hal mengenai *good corporate governance* (GCG) sering di abaikan.

Good Corporate Governance (tata kelola perusahaan yang baik) terhadap kepuasan nasabah Kurangnya

⁶Egan, Ronaldo & Hudi Prawanto. 2013. “*Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia* (Studi Empiris Pada Bank yang Listing di BEI)”. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. XI No. 22 Maret 2013.

⁷Liputan6.com. diakses pada pukul 10.46 WIB, 2 Juli 2023.

keterbukaan (*Transparancy*) terhadap kepuasan nasabah, seperti kurangnya keterbukaan pada saat pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen dan kurangnya keterbukaan pada saat menetapkan tujuan perusahaan dengan jelas. Kurangnya akuntabilitas (*accountability*) terhadap kepuasan nasabah, seperti kurangnya akuntabilitas pada saat Dewan memastikan ketaatan terhadap hukum dan 7 undang - undang yang berlaku dan mempertimbangkan kepentingan stakeholders. Kurangnya pertanggung jawaban (*fairness*) terhadap kepuasan nasabah, seperti kurangnya pertanggung jawaban pada saat perusahaan membayar pajak tidak tepat waktu. Kurangnya kemandirian (*independency*) terhadap kepuasan nasabah, seperti kurangnya kemandirian pada saat pengelolaan perusahaan bebas dari pengaruh pihak lain. Dan Kurangnya kewajaran (*responsibility*) terhadap kepuasan nasabah, seperti kurangnya kewajaran pada saat pemegang saham mendapatkan pembagian laba perusahaan berupa dividen yang tidak sesuai dengan saham yang dimilikinya.

6. Kepuasan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia “puas adalah merasa senang (lega, gembira,kenyang, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya) dan lebih dari cukup. Kepuasan adalah kesenangan perihal yang bersifat puas.”⁸

7. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pehiak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

8. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank

⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa Edisis Keempat* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), 1110.

ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI syariah. Bank ini pun menjadi bank syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara), dengan mayoritas sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri, sehingga bank ini dianggap sebagai bagian dari Mandiri Group.⁹

B. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Dengan adanya bank syariah memberikan harapan akan perubahan positif bagi perekonomian nasional.¹⁰ Bank syariah menjadi sudut pandang lain bagi masyarakat di Indonesia. Adanya bank syariah membantu memenuhi kebutuhan masyarakat yang mendambakan perbankan dengan prinsip Islam yang berpedoman dengan Al-Quran dan Hadits. Hadirnya perbankan syariah menciptakan kompetisi akan seleksi masyarakat atau calon nasabah.

Sebagai lembaga perbankan yang memiliki kegiatan salah satunya pada sistem pelayanan, maka kepuasan nasabah adalah hal yang utama bagi perkembangan bank. Kepuasan nasabah dapat dijadikan tolak ukur bank syariah dalam menjalankan tugas. Semakin puas nasabah yang dimiliki bank syariah maka akan memberikan kesejahteraan pada bank dan juga perekonomian masyarakat.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipresepsikannya dengan harapan. Kinerja yang dipresepsikan oleh nasabah akan

⁹Rachman, Abdul, Sri Tamara Devi, and Widi Astuti. "Peran Badan Arbitrase Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Basyarnas-Mui) Dalam Mengatasi Sengketa Perbankan Syariah Di Indonesia." *Madani Syari'ah* 5.2 (2022), 108-120.

¹⁰Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan*. (Jakarta:Kencana, 2018), 88.

harapan yang mereka inginkan menjadi ukuran penting dalam kepuasan yang mereka rasakan. Karena kepuasan nasabah dapat menjadi salah satu kunci sukses sebuah perbankan.¹¹

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sanka menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Pada perbankan layanan merupakan salah satu dasar pengembangan dalam meningkatkan kemampuan bank untuk selalu eksistensi. Layanan bank bisa berupa layanan internal dan eksternal. Dimana layanan internal biasanya disebut dengan bank *Banking Internal Service Quality*. *Banking internal service quality* (BINTQUAL) merupakan kualitas layanan internal bank sebagai perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan, kolega, dan perusahaan. Artinya *Banking Internal Service Quality* adalah layanan yang diberikan karyawan bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan lain yang dianggap sebagai pelanggan internal agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah.¹²

Layanan internal yang baik akan memberikan pengaruh kepada kepuasan nasabah. Bank yang memperhatikan kualitas layanan internal seperti melatih dan memotivasi karyawan disegala hal, akan memberikan dampak yang baik terhadap nasabah. Maka karyawan yang mendapatkan layanan memuaskan akan kembali melayani nasabah juga dengan baik. Hal ini akan menjamin kepuasan nasabah terhadap bank syariah. Berbeda dengan kualitas layanan eksternal, dimana layanan eksternal dilakukan langsung dengan bank dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

¹¹Susanti, "Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah" *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, Vol.11, No.1 Maret 2018.

¹²Muhammad, "Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Internal Sebagai Variabel Mediasi" , Vol.3, No.5, 2018.

nasabah. Layanan eksternal di fokuskan dalam penyampaian jasa dan memberikan nilai manfaat.¹³ Contohnya adalah jumlah kantor layanan bank.

Saat ini bank syariah dalam proses perkembangannya memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi digunakan dalam mengatur keuangan bank, yang biasanya disebut dengan *financial technology* (FINTECH). Fintech merupakan teknologi yang dipakai untuk mempermudah kegiatan keuangan. Penggunaan teknologi sistem keuangan pada Fintech menghasilkan produk, layanan, dan model bisnis baru. Dalam perbankan penggunaan Fintech sudah dilakukan seperti memperkuat fitur teknologi seperti layanan *mobile banking*, dan proses pembiayaan pada bank syariah yang sudah menggunakan aplikasi.¹⁴ Bank yang memanfaatkan *financial technology* dengan baik akan memberikan kepuasan nasabah pada bank syariah.

Tata kelola bank yang baik akan memberikan citra yang baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini berkaitan dengan *good corporate governance* (GCG). GCG adalah wujud pertanggung jawaban lembaga keuangan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan dikelola dengan baik, profesional, hati-hati dengan tetap berupaya meningkatkan nilai pemegang saham.¹⁵ Dengan prinsip kehati-hatian pada bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah akan lebih merasa percaya dan melihat secara nyata peran dan kehadiran bank syariah.

Namun dalam menjalankan tugas dan kewajiban seperti memberikan layanan kepada nasabah, bank belum bisa sepenuhnya dinilai baik. Hal ini terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2. Berdasarkan

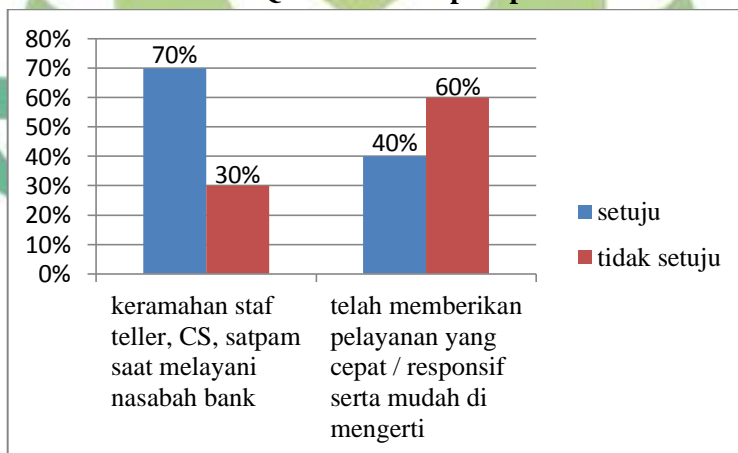
¹³Pristin Prima Sari, "Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Keuangan". *Jurnal UMKM Dewantara*, Vol. No.1 Juli 2018, 25.

¹⁴Amirudin, dan Siti Nafsiyah, "Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan Financial Teknologi Syariah". *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67

¹⁵Dewi Dahlan, "Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang", *Alfaud Journal*, Vol.2, No.2, 2018, 81

observasi yang penulis lakukan, penulis menemukan permasalahan terhadap kurang optimalnya pelayanan BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2, hal ini tentunya berhubungan dengan *banking internal service quality* yang bank berikan. Saat karyawan kurang optimal memberikan layanan kepada nasabah, bank perlu melakukan evaluasi terhadap *banking internal service quality* yang diberikan terhadap karyawan. Karena pelayanan yang diberikan karyawan merupakan hasil dari layanan yang didapatkan karyawan melalui bank. Pelayanan yang belum maksimal di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 berupa penanganan yang tidak langsung dituntaskan. Seperti memberikan alasan gangguan server kepada nasabah, dan melebihi dari dua kali pertemuan.

Gambar 1.1
Bukti BINQUAL terhadap Kepuasan Nasabah



Sumber : data prasurvey (2023)

Berdasarkan pra survey yang telah peneliti lakukan terhadap 50 nasabah bank syariah indonesia KCP bandar lampung kedaton 2. 50 diantaranya menunjukkan bahwa nasabah bank syariah indonesia KCP bandar lampung kedaton 2 sebesar 70% memperoleh keramahan staf *teller*, CS, satpam saat melayani nasabah bank namun sebesar 30% tidak. Selanjutnya pada aspek memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta mudah di mengerti sebesar 60%

menjawab tidak setuju hal ini membuktikan Pelayanan yang belum maksimal di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 berupa penanganan yang tidak langsung dituntaskan. Seperti memberikan alasan gangguan server kepada nasabah, dan melebihi dari dua kali pertemuan. sedangkan sisanya 40% menjawab setuju.

Penelitian ini didukung oleh Endang Rahayu yang menyatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik *Banking Internal Service Quality* pada perusahaan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah, dan saat karyawan merasakan adanya sebuah apresiasi kepuasan maka akan diteruskan dengan melakukan pelayanan yang baik kepada nasabah.¹⁶ Namun Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamilah menjelaskan bahwa *Banking Internal Service Quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁷ Dikarenakan perusahaan yang teliti olehnya masih kurang dalam peningkatan layanan internal terhadap karyawannya sehingga karyawan merasa bahwa pelayanan yang diberikan ke nasabah tidak akan mendukung dan membuat motivasi peningkatan kepuasan nasabah sebagai apresiasi. Semakin buruk *banking internal service quality* yang diberikan bank kepada karyawan maka akan mempengaruhi timbal balik yang dilakukan karyawan kepada nasabah. Sehingga bank yang tidak memaksimalkan layanan internal terhadap karyawan akan membuat karyawan juga tidak akan memaksimalkan layanan kepada nasabah sehingga nasabah merasa kurang puas. Berdasarkan penelitian Siti Khalidzha menjelaskan pengaruh *banking service quality* yang terdiri dari keterwujudan, dan kehandalan berpengaruh

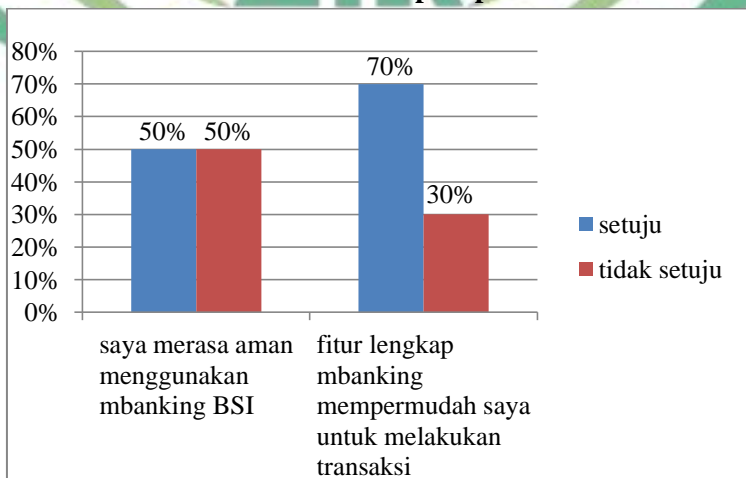
¹⁶Endang Rahayu, “Analisis Pengaruh (*Banking Internal Service Quality*) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”. *Jurnal Forum Ekonomi*, 24 (1) 2022, 155-161.

¹⁷Kamilah K, “Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”, *Jurnal Forum Ekonomi*, Vol. 24. No.1, 2022

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Namun berdasarkan indikator keefektifitasan jaminan dan harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Artinya keterwujudan dan kehandalan yang diberikan bank kepada karyawan akan diberikan kembali kepada layanan nasabah sehingga nasabah akan merasa puas. Namun jaminan dan harga yang diterima karyawan dari bank, tidak dapat dikembalikan dalam bentuk layanan kepada nasabah.

Selanjutnya maraknya *cyber crime* menyebabkan penggunaan *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia masih dikhawatirkan oleh nasabah. Hal ini dibuktikan dengan tidak dapat di aksesnya BSI selama 3 hari diseluruh Indonesia.¹⁹ Hal ini tentunya membuat nasabah merasa tidak puas, dengan aplikasi *mobile banking* yang eror. Karena dengan adanya gangguan menyebabkan segala transaksi tertunda. Dan sebagian membuat kerugian pada nasabah yang tidak dapat mengakses *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Gambar 1.2
Bukti FINTECH terhadap Kepuasan Nasabah



Sumber : data prasurvey (2023)

¹⁸Siti Khalidzha Hasri, "Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)" *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

¹⁹Liputan6.com. diakses pada pukul 10.46 WIB, 2 Juli 2023.

Berdasarkan hasil prasurvey pada tabel dapat dilihat bahwa variabel *Financial Technology* dari aspek penggunaan *mobile banking* BSI yang merasa aman sebesar 50% menjawab setuju hal ini sebanding dengan jawaban yang menjawab tidak 50%. Hal ini membuktikan bahwa tidak semua *mobile banking* itu aman maraknya *cyber crime* menyebabkan penggunaan *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia masih dikhawatirkan oleh nasabah. Hal ini dibuktikan dengan tidak dapat di aksesnya BSI selama 3 hari diseluruh Indonesia. tapi sebagian orang juga percaya aman. Sedangkan pada aspek fitur lengkap mbanking mempermudah saya untuk melakukan transaksi sebesar 70% menjawab setuju sedangkan sisanya 30% menjawab tidak. Hal ini membuktikan dengan adanya *mobile banking* lebih praktis melakukan transaksi.

penelitian Yola Yolanda yang menjelaskan Fintech berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *financial* masyarakat atau nasabah pada bank.²⁰ Semakin tinggi fintech yang digunakan bank dalam menjalankan operasinya maka akan semakin puas nasabah dalam bertransaksi pada bank tersebut. penelitian Sulistiawati yang menjelaskan Fintech berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.²¹ Hal ini dikarenakan banyaknya faktor seperti error aplikasi, pencurian data dan selalu mengalami pembaharuan. Penggunaan fintech pada perbankan tidak hanya di gunakan oleh kaum milenial karena semua kalangan menggunakan. Keharusan ini mengakibatkan sebagian nasabah seperti orang tua, dan yang termasuk orang yang tidak paham teknologi merasa kesulitan. Sehingga dengan anggapan sulit ini membuat nasabah merasa tidak puas terhadap bank syariah. Namun penelitian Lilis Susilawati menjelaskan bahwa layanan perbankan digital

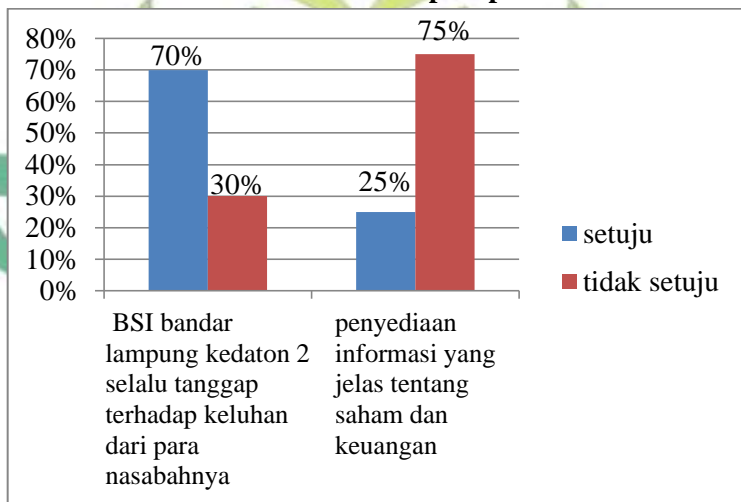
²⁰Yola Yolanda, "Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022

²¹ Susilawaty, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol.19, No, 2, 2020.

tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.²² Hal ini dikarenakan tidak semua nasabah memiliki peralatan yang mendukung adanya *financial technology* sehingga tidak mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank.

Penerapan *good corporate governance* (GCG) pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 belum maksimal hal ini ditunjukkan dengan kurang terbukanya bank kepada nasabah mengenai saham dan keuangan. Karena pada dasarnya bank berfokus untuk mengembangkan produk kepada nasabah. Artinya hal-hal mengenai *good corporate governance* (GCG) sering di abaikan.

Gambar 1.3
Bukti GCG terhadap Kepuasan Nasabah



Sumber : data prasurvey (2023)

Berdasarkan pra survey yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa BSI bandar lampung kedaton 2 selalu tanggap terhadap keluhan dari para nasabahnya sebesar 70% namun sebesar 30% tidak. Selanjutnya pada aspek penyediaan informasi yang jelas tentang saham dan keuangan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta mudah

²²Lilis Susilawaty, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan" *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol.19, No.2, 2020

di mengerti sebesar 25% menjawab setuju . sedangkan sisanya 75% menjawab tidak setuju. hal ini membuktikan dengan kurang terbukanya bank kepada nasabah mengenai saham dan keuangan. Karena pada dasarnya bank berfokus untuk mengembangkan produk kepada nasabah

Hal ini didukung oleh penelitian Firnah yang menjelaskan bahwa GCG berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI.²³ Semakin tinggi bentuk akuntabilitas dan bentuk pertanggung jawaban bank maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. penelitian Faradita menunjukkan bahwa GCG berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan bank syariah mandiri Aceh. Hal ini dikarenakan pengaruh GCG pada bank syariah mandiri aceh sangat lemah, seperti kurangnya keterbukaan terhadap nasabah, tidak adanya bukti secara nyata tanggung jawab prosedur yang telah berkalu seperti pengadaan kegiatan sosial. Dan kurangnya diterapkan prinsip kehati-hatian pada bank. Sehingga dalam hal ini para investor dan nasabah merasa kurang puas terhadap bank syariah.²⁴

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang di atas dan beberapa penemuan penelitian terdahulu yang berbeda. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial***

²³Firnah, “Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2022.

²⁴Faradita, “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)” Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bank Syariah Mandiri Banda Aceh”, Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Technology (FINTECH), dan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)”.

C. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar penelitian lebih terarah maka penelitian mengidentifikasi dan membatasi masalah yang di teliti, yaitu sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasinya masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. *Banking Internal Service Quality* masih belum optimal hal ini di tandai dengan keluhan terhadap pelayanan yang di berikan Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.
- b. Penggunaan layanan *Financial Technology* terdapat beberapa permasalahan yakni fitur layanan yang sulit di akses, aplikasi eror, transaksi kehabisan waktu dan transaksi gagal. Adanya *Cyber Crime* yang menyebabkan khawatirnya nasabah akan penggunaan *Financial Technology*. Layanan *Mobile Banking* harus mengguakan *Smartphone* yang canggih. Terdapat Nasabah yang merasa puas atas layanan yang ada di *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Perlu perkembangan *Financial Technology* agar meningkatkan kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
- c. Nasabah merasa kurang puas, karena kurang Optimalnya penerapan GCG di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

2. Batasan Masalah

Sehubung dengan luasnya ruang lingkup pembahasan ini, maka peneliti akan membatasi masalah untuk menegaskan batas-batas dari yang akan diteliti sehingga lebih fokus

hanya pada sesuatu yang menjadi masalah dalam penelitian ini:

- a. Tempat yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.
- b. Peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya fokus pada Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dan dianalisis dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL) terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Bagaimana pengaruh *Financial Technology* (FINTECH) terhadap Kepuasan Nasabah?
3. Bagaimana pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah?
4. Bagaimana pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) secara simultan terhadap Kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Financial Technology* (FINTECH) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

4. Untuk menganalisis *pengaruh Banking Internal Service Quality (BINQUAL), Financial Technology (FINTECH), Dan Good Corporate Governance (GCG)* berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik langsung maupun tidak langsung pada pihak yang berkepentingan seperti yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pertimbangan bagi perbankan syariah dalam melihat manfaat, gambaran dan dapat meningkatkan kesadaran perusahaan dari *Banking Internal Service Quality (BINQUAL), Financial Technology (FINTECH), Dan Good Corporate Governance (GCG)* yang dapat memberi pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga nasabah tertarik atau berlangganan dengan jangka panjang di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

2. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan bahan sebagai referensi untuk melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini yang berkaitan dengan *Banking Internal Service Quality (BINQUAL), Financial Technology (FINTECH), Dan Good Corporate Governance (GCG)* terhadap Kepuasan Nasabah bank syariah indonesia.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan empiris kepada penulis mengenai *Banking Internal Service Quality (BINQUAL), Financial Technology (FINTECH), Dan Good Corporate Governance (GCG)* di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2, maupun di perbankan

syariah lainnya mengenai pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Siti Khalizdha Hasri (2019) Pengaruh <i>Banking Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)	Deskriptif kuantitatif	Variabel <i>banking service quality</i> yang terdiri dari keefektivitas a jaminan, dan harga memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan. Variabel akses, keterwujudan, portofolio dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan. ²⁵
2	Sinta Anggraini (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Bank <i>Serviec Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai R square sebesar 0,314, dan terdiri dari 6 indikator yaitu keefektifitasan dan jaminan, akses, harga , keterwujudan, portofolio

²⁵Siti Khalizdha Hasri, “Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

			jasa, kehandalan memberikan kontribusi sebesar 31,4%. ²⁶
3	Hendri Wijaya (2017) Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi <i>price</i> , <i>service</i> portofolio, <i>reliability</i> , dan <i>tangible</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan ketiga dimensi lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. ²⁷
4	Yola Yolanda (2022) Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepuasan <i>Financial</i> Masyarakat Kota Medan	Kualitatif	Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara simultan variabel Fintech, teknologi informasi, dan <i>e-commerce</i> berpengaruh terhadap kepuasan <i>financial</i> masyarakat kota medan. Sedangkan secara parsial variabel fintech dan teknologi

²⁶Sinta Angraini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Bank Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah" *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, 2017.

²⁷Hendri Wijaya, "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta" *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 3, No.3, September 2017.

			informasi berpengaruh terhadap kepuasan <i>financial</i> pada masyarakat. Tetapi variabel <i>e-commerce</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan <i>financial</i> pada masyarakat kota Medan. ²⁸
5	Lilis Susilawaty (2020) Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan	Verifikatif Kuantitatif	Total keseluruhan 1136 orang responden menunjukkan bahwa kenyamanan, kualitas fungsional, digital <i>banking service quality</i> , merek/kepercayaan, <i>employe customer engagement</i> , dan inovasi perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah bank BCA. Namun secara parsial menunjukkan kenyamanan, digital <i>banking service quality</i> dan merek/ atau kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan. Sedangkan kualitas

²⁸Yola Yolanda, “Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022.

			fungsional, <i>employee customer engagement</i> dan inovasi perbankan digital berpengaruh terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan. ²⁹
6	Radita Dyah Puspitasari (2019) Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzzaki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Se –DIY)	Kuantitatif	Syariah <i>governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya syariah <i>governance</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki. Dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki. ³⁰
7	Dewi Dahlan (2018), Pengaruh Penerapan Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang	Kuantitatif Deskriptif	GCG berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan bank BTPN Cabang Padang. Kontribusi GCG terhadap kualitas pelayanan bank sebesar 79,9% dan ditemukan berpengaruh signifikan sianya sebesar 20,1%

²⁹Lilis Susilawaty, “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan” *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol.19, No.2, 2020.

³⁰Radita Dyah Puspitasari, “Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzzaki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Se – DIY)”. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia* Vol.3, No.1,2019, 67-69.

			merupakan faktor lain yang tidak diteliti. ³¹
8	Firnah (2022) Pengaruh penerapan <i>good corporate governance</i> (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan GCG terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa. Jika dilihat dari analisis manajemen syariah melalui prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan prinsip-prinsip kewajaran maka terdapat pengaruh penerapan GCG terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI unit Bawala. ³²
9	Pristin Prima Sari (2018) Pengaruh <i>Financial Technology</i> Terhadap Kepuasan Keuangan	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa kinerja keuangan dapat memediasi pengaruh penggunaan teknologi keuangan terhadap kepuasan <i>financial</i> . Teknologi keuangan dapat memediasi pengaruh

³¹Dewi Dahlan, “Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang”, *Alfaud Journal*, Vol.2, No.2, 2018, 81.

³²Firnah, “Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2022.

			<p>teknologi keuangan pada kepuasan keuangan. Kriteria untuk peran mediasi dalam kinerja keuangan dimediasi sepenuhnya, yang berarti bahwa kinerja keuangan memediasi hubungan antara teknologi keuangan dan kepuasan keuangan. Studi ini dapat digunakan untuk mengkampanyekan teknologi keuangan ke usaha kecil (UKM), untuk mengembangkan usaha kecil, untuk membuat keputusan dalam bisnis terutama usaha kecil.³³</p>
10	Amirudin, dan Siti Nafsiyah (2021) Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan <i>Financial Technology</i> Syariah	Kuantitatif	<p>Hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan PT Amma Fintech Syariah Jakarta Selatan dengan kepuasan nasabah.³⁴</p>

Sumber : Data diolah (2023)

³³Pristin Prima Sari, "Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Kepuasan Keuangan". *Jurnal UMKM Dewantara*, Vol. No.1 Juli 2018, 25.

³⁴Amirudin, dan Siti Nafsiyah, "Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan *Financial Technology* Syariah". *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan dengan ringkas diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian-penelitian sebelumnya terdapat perbedaan-perbedaan diantaranya seperti pada variabel, sampel, metode pengumpulan data yang digunakan, metode analisis, objek dan waktu penelitiannya. Penelitian ini lebih berfokus pada pengaruh *Banking internal service quality* (BINTQUAL) (X1), *Financial Technology* (FINTECH) (X2) dan *Good Corporate Governance* (GCG) (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.

H. SistematikaPenulisan

Sistematika Penulisan dalam tugas akhir ini, adalah sebagai berikut:

1.BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan Batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kajian penellitian terdahulu yang relevan serta sistematika penulisan.

2.BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisi teori tentang teori *Theory of Goal Setting*, definisi dan indikator dari *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah.

3.BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang meliputi waktu dan tempat penelitian, jenis, dan sumber data, populasi, dan sample, variable penelitian dan definisi operasional, skala pengukuran, instrument penelitian, dan Teknik pengumpulan dan analisis data.

4.BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi data yang diperoleh selama penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian dan analisis.

5.BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai kesimpulan yang dapat diambil dan saran mengenai hasil penelitian



BAB II

LANDASAN TEORI & PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. *Social Exchange Theory*

Teori ini menjelaskan bahwa seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepadanya. Mengacu pada teori pertukaran sosial ini, maka nasabah bank syariah akan menunjukkan sikap puas dan berperilaku loyal terhadap bank syariah dengan ketentuan jika hubungan yang diberikan bank syariah baik. Teori ini juga menjelaskan bahwa seseorang akan selalu bertindak rasional yaitu, dengan mencari keuntungan dan menghindari ketidakpuasan. Artinya ketika nasabah bank syariah merasa tidak puas atas kualitas layanan yang kurang baik, maka nasabah tersebut akan berpikir untuk meninggalkan produk dan jasa dari bank syariah tersebut atau melakukan *switching*.³⁵

Nasabah akan menghindari sesuatu yang mengakibatkan tidak puas pada hubungan layanan internal. Citra buruk yang ditunjukkan bank pada layanan internal akan mengakibatkan bank mendapatkan penilaian yang buruk juga. Dalam hal ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap bank syariah.

2. *Agency Theory*

Teori keagenan (*agency theory*) menjelaskan bahwa terdapat dua pihak yang saling berinteraksi. Pihak-pihak tersebut adalah pemilik perusahaan (pemegang saham) dan manajemen perusahaan. Pemegang saham disebut sebagai *principal*, sedangkan manajemen perusahaan disebut *agen*. Perusahaan yang memisahkan fungsi pengelolaan dan kepemilikan akan rentan terhadap konflik keagenan (*agency conflict*) yang disebabkan karena masing-masing pihak mempunyai kepentingan yang saling bertentangan, yaitu berusaha mencapai kemakmuran sendiri.

³⁵Shokhibul Mighfar, "Social Exchange Theory" *Jurnal Lisan*, Vol.9, No.2, Desember 2015.

Good Corporate governance yang merupakan konsep didasarkan pada teori keagenan, diharapkan bisa berfungsi sebagai alat untuk memberikan keyakinan kepada para investor bahwa mereka akan menerima return atas dana yang telah mereka investasikan. GCG berkaitan dengan bagaimana para investor yakin bahwa manajer akan memberikan keuntungan bagi mereka, yaitu bahwa manajer tidak akan memberikan mencuri atau menggelapkan ke dalam proyek-proyek yang tidak menguntungkan. Hal-hal di atas dapat memberikan suatu kepuasan kepada nasabah atas kepercayaan yang telah dijaga.

3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Adalah suatu model yang dikembangkan oleh Davis yang menjelaskan mengenai penerimaan teknologi yang sedang atau akan digunakan oleh pengguna. Teori ini merupakan adopsi dari beberapa model yang telah dibangun untuk melakukan analisa serta memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi diterima atau tidaknya penggunaan teknologi baru, dan yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang teknologi informasi (TI) diantaranya adalah *theory of reasoned action (TRA)* dan *theory of planned behavior (TPB)*.³⁶

Sikap dalam *technology acceptance model (TAM)* dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.³⁷ *Technology Acceptance Model (TAM)* menganggap bahwa persepsi teknologi inovatif (yaitu, manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan) yang mempengaruhi perkembangan sikap terhadap teknologi yang diberikan akhirnya mengarah kepada pemahaman tentang perilaku penggunaan sistem teknologi yang ada saat ini.

Technology Acceptance Model (TAM) memperlihatkan bahwa ketika pengguna (*user*) disajikan dengan teknologi baru, ada beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan pengguna tersebut mengenai bagaimana dan kapan mereka akan menggunakannya. Terdapat dua variabel spesifik yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu persepsi

³⁶Muhammad Ikhsan, "Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Menganalisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money" *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, Vol. 1 No.1, 2019, 644.

³⁷Fran Sayekti, "Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan" *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 1, No. 3, Desember 2016.

manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan, keduanya diyakini menjadi faktor penentu dasar penerimaan pengguna teknologi.

Hubungan teori ini dengan penelitian adalah penerimaan masyarakat terhadap kemajuan teknologi yang diterapkan pada perbankan syariah. Artinya nasabah mengikuti perkembangan jaman dengan merasakan perkembangan *financial teknologi*.

B. Kepuasan Nasabah

1. 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 dipercayainya. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya. Menurut Teori dalam Stinnet, Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu:

- a. Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau didapatkan oleh nasabah.
 - b. Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
 - c. Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan tujuan dan sasaran tersebut.
 - d. Mengusulkan rencana bagaimana atau caranya kita dapat membantu mereka untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut.
- ### **2. Kepuasan**

Berdasarkan Irawan dalam Hansel Jonathan, Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti enough atau cukup, dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk dan jasa

yang bisa memuaskan adalah yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup."³⁸

Kepuasan Menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil akan suatu barang dan harapan - harapannya."³⁹

3. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Kepuasan pelanggan adalah *"The level of person's felt state from comparing a product's perceived performance in relation to the person's expectation"*. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴⁰

Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank itu sendiri. Sehingga konsumen dengan nasabah memiliki kesamaan bahwa mereka merupakan suatu bagian yang tidak luput akan keberhasilan suatu perusahaan atau bank itu sendiri, ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka bank telah berhasil melayani nasabah dengan cara yang baik begitu pula dengan perusahaan yang dapat melayani kemauan konsumennya dengan baik. Menurut Kotler Kepuasan konsumen diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Berikut akan diuraikan satu persatu.

³⁸Kotler,"PengertianKepuasan"<http://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/>/(senin, 11 Mei 2020, 12.42)

³⁹*Ibid*

⁴⁰Kotler,"PengertianKepuasan"<http://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/>/(senin, 11 Mei 2020, 13.00)

a. Kualitas

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan erat dengan perusahaan dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

b. Pelayanan konsumen

Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

c. Nilai

Nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

Menurut Kotler and Keller, Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi, kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang di harapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk atau jasa dengan harapannya. jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan, pelanggan tentu akan merasa puas. Sebaliknya jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa.⁴¹

Namun menurut Rivai, kepuasan pelanggan dalam konsep

⁴¹Hannah, "PengertianKepuasanPelanggan", <https://www.hestanto.web.id/manfaat-dan-strategi-kepuasan-pelanggan> (Selasa, 12 Mei 2020, 17.00)

pemasaran islam tidak akan muncul jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan secara material,tapi juga jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan secara spiritual. Artinya, produk atau jasa yang memperhatikan ketentuan ketentuan syariat islam akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelangga, khususnya yang beragama islam.⁴²

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Artinya, kepuasan atau senangnya pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan menciptakan suatu ikatan emosional yang kuat diantaranya.

Berdasarkan Sciffman and Kanuk, Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah sebagai berikut:⁴³

- a. Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*).
- b. Tipe nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja,dan biasanya

⁴²Rivai, Veitzhal dan Mulyadi, Deddy (2012). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT.

⁴³Raja Grafindo Persada. Lucky Nugroho, Perilaku Konsumen (Bandung: Widina Bakti Persada, 2020), 123.

nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.

- c. Tipe nasabah *terrorist* yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negative kepada orang lain.
 - d. Tipe nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. meskipun nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggungkannya.
 - e. Tipe nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.
4. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menurut ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

- a. *Relationship marketing strategy* menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
- b. *Superior customer service strategy*, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
- c. *Extra ordinary guarantes strategy*, memberikan jaminan istimewa untuk mengatasi kerugian pelanggan.
- d. *Customer complain handing strategy*, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan dan loyalitas.
- e. *Service Performance improvement strategy*, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara periodik dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

- f. *Quality Function Development Strategy*, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.⁴⁴

C. *Banking Internal Service Quality (BINQUAL)*

1. Pengertian *banking internal service quality (BINQUAL)*

Kualitas Jasa Layanan Internal Bank atau (*Banking Internal Service Quality*) adalah suatu keputusan strategis dan kemampuan operasional bank melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen bank kepada para karyawannya atau unit institusi lainnya yang mampu berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal kepada nasabahnya.

Banking Internal Service Quality adalah system manajemen strategis dan integrative bank yang melibatkan semua potensi sumber daya secara optimal seperti keterampilan, kerja sama tim, fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, dan informasi. System ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses operasional bank secara berkesinambungan agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. *Banking Internal Service Quality* merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena hal itu dapat meningkatkan profitabilitas dan menjadi alat untuk keunggulan bersaing. *Banking Internal Service Quality* yang baik dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan yang berdampak semakin tinggi kinerja suatu perusahaan.⁴⁵

2. *Banking Internal Service Quality* dalam Perspektif Islam

Dalam islam, memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia merupakan suatu hal yang sangat mulia dan merupakan suatu pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam

⁴⁴ Tjipto, "Strategi Kepuasan Nasabah". Manfaat dan strategi kepuasan pelanggan (Rabu, 13 Mei 2020, 20.00)

⁴⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), 73.

memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Didalam ayat Al – Qur'an tercermin untuk mendorong umat manusia memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama nya.

Terdapat dalam Q.S Al – Baqarah Ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ۖ أَنْفِقُوا ۖ مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا ۖ
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا ۖ الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا ۖ أَنْ تُغْمِضُوا ۖ فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا ۖ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ
حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. Ayat ini menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.”

3. Dimensi Binqual

Terdapat beberapa dimensi yang mendukung kualitas layanan internal bank diantaranya :

- a. Pengaturan Kerja Sama Kerja Sama menurut Bachtiar adalah kekuatan beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Kerja sama akan menyatukan kekuatan ide – ide yang akan mengantarkan kepada suatu kesuksesan.
- b. Teknologi Menurut Roger Tekhnologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan untuk mengurangi ketidak pastian dalam hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hal yang di inginkan. Jackquess Ellul, mengartikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional

mengarah dan memiliki efisiensi dalam setiap kegiatan manusia. Teknologi merupakan hal ketapatan terhadap alat yang digunakan dalam melakukan pekerjaan.⁴⁶

- c. Kesesuaian terhadap pekerjaan. Menurut Zeithaml kesesuaian pekerjaan adalah kecocokan antara keahlian yang dikuasai karyawan dengan pekerjaannya dengan kata lain *employe job fit* adalah keadaan dimana karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang sekarang ditekuni. Zeithaml menyatakan bahwa karyawan yang ditempatkan tidak cocok dengan kemampuannya cenderung akan mengakibatkan adanya problem kualitas layanan yang diberikan ke pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus menempatkan karyawannya sesuai dengan keahliannya. Sedangkan Advantage Hiring mendefinisikan kesesuaian kerja sebagai karakteristik dari lingkungan kerja. Tujuan perusahaan yang menyatu kepada tujuan karyawannya secara perorangan akan menjadikan karyawan merasa berat untuk pergi. Semakin tinggi kesesuaian terhadap pekerjaan maka akan semakin kecil penyimpangan terhadap performa kerja.⁴⁷
- d. Konflik peran adalah suatu situasi jika seseorang diharapkan untuk memerankan dua peran dalam pekerjaannya. Perubahan yang sering terjadi pada lokasi kerja, jumlah staff pendukung, dan tanggung jawab pengawasan sebagai penyebab adanya konflik yang salah satunya adalah konflik peran.
- e. System pengawasan dan pengontrolan, merupakan menentukan aktivitas mengawasi karyawan dalam pekerjaan serta melakukan dukungan social⁴⁸.

C. Financial Technology (FINTECH)

⁴⁶Erlisa Dwi Ananda, "Pemanfaatan Teknologi Informasi", "(Jurnal Studi Deskriptif Pemanfaatan Teknologi SMKN 1 dan SMKN 4 Surabaya), 3.

⁴⁷ Syarifah Hidayah, "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank terhadap kepuasan kerja, kualitas layanan eksternal, kepuasan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim",(Universitas Hasanuddin Makassar), 54.

⁴⁸Lintje Siehoyono, "Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya",(Jurnal Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi Universitas Petra), 21.

1. Pengertian *Financial Technology* (FINTECH)

Financial Technology adalah teknologi keuangan yang mengacu pada solusi baru yang menunjukkan inovasi dalam pengembangan aplikasi, produk, atau model bisnis di industri jasa keuangan yang menggunakan teknologi.⁴⁹

Financial Technology (FINTECH) adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan sistem keuangan agar lebih efisien dan efektif. *Financial Technology* Syariah (Fintech Syariah) adalah penyelenggaraan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah⁵⁰. Prinsip syariah yang dimaksud adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam tanpa adanya Riba, Gharar, Masyir, Tadlis, dan Dharar.

2. Sejarah *Financial Technology* (FINTECH)

Fintech di dunia digital diawali dengan kemajuan teknologi di bidang keuangan. Perkembangan komputer serta jaringan internet ditahun 1966 keatas membuka peluang besar bagi para pengusaha finansial untuk mengembangkan bisnis mereka secara global. Di era 1980-an, bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang mudah diakses melalui komputer. Dari sini benih-benih fintech mulai muncul di *back office bank* serta fasilitas permodalan lainnya. Di tahun 1998, *E-Trade* membawa fintech menuju arah yang lebih terang dengan memperbolehkan sistem perbankan secara elektronik untuk investor. Berkat pertumbuhan internet ditahun 1990-an, model finansial *E-Trade* semakin ramai digunakan. Salah satunya adalah situs brokeragesaham online yang memudahkan investor untuk menanamkan modal mereka.

Tahun 1998 adalah saat dimana bank mulai mengenalkan online banking untuk para nasabahnya. Fintech pun menjadi semakin mudah digunakan masyarakat luas, juga makin dikenal. Pembayaran yang praktis dan jauh berbeda dengan metode pembayaran konvensional membuat perkembangan fintech semakin gencar. Layanan finansial yang lebih efisien dengan

⁴⁹ David LEE Kuo Chuen, dan Linda LOW, “*Inclusive Fintech* (Blockchain, Cryptocurrency, and ICO)”, (New York: World Scientific, 2018), 1.

⁵⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah,

menggunakan teknologi dan software dapat dengan mudah diraih dengan fintech.⁵¹

3. Jenis-Jenis *Financial Technology*

Secara umum layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia dapat dibedakan kedalam beberapa kelompok, yaitu:

a. *Payment Channel/System*

Merupakan layanan elektronik yang berfungsi menggantikan uang kartal dan uang giral sebagai alat pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan *e-money*⁵². Disamping itu terdapat jenis alat pembayaran elektronik lain yang telah digunakan sebagaimana masyarakat dunia, yaitu sistem pembayaran berbasis kriptografi (*Blockchain*) seperti Bitcoin.

b. *Digital Banking*

Merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan para nasabah. Masyarakat di Indonesia sudah cukup lama mengenal perbankan elektronik seperti ATM, *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, *phone banking*, dan *video banking*.

c. *P2P Lending*

Peer to peer (P2P) Lending adalah layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempertemukan antar pihak yang membutuhkan pinjaman dan pihak yang bersedia memberikan pinjaman. Layanan ini biasanya menggunakan *website*.

d. *Online/Digital Insurance*

Adalah layanan asuransi bagi nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital. Beberapa perusahaan asuransi, menerbitkan polis, dan menerima laporan klaim. Disamping itu, banyak pula perusahaan yang menawarkan jasa perbandingan premi (*digital consultant*) dan juga

⁵¹ Ibid

⁵² Susanne Chishti and Janos Barberis, “*The Fintech Book*”, (India: Hoboken: Wiley, 2016), 53.

keagenan (*digital marketer*) asuransi melalui *website* atau *mobile application*⁵³.

e. *Crowdfunding*

Adalah kegiatan pengumpulan dana melalui *website* atau teknologi digital lainnya untuk tujuan investasi maupun sosial.

4. *Financial Technology* Perbankan Syariah

Financial technology telah membantu bank syariah dalam kecepatan dan akurasi dalam memproses data operasi bisnis dan pemasaran produk. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada industri perbankan, dimana penerapan sistem pada perbankan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungan nya pada aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.⁵⁴

Berikut ini adalah beberapa layanan *Financial Technology* dalam perbankan:

a. *ATM (Automated Teller Machine)*

Menurut Kasmir ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.⁵⁵

b. *Internet Banking (Via internet/komputer)*

Salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Fitur yang dapat dilakukan yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari internet banking ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan

⁵³ John Willey & Sons, "*The Insurtech book: The Insurance Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Fintech Visionaries*", (India : United Kingdom), 6.

⁵⁴ David Lee Kuo Chuen, dan Linda Low, "*Inclusive Fintech (Blockchain, Cryptocurrency, and Ico)*", (New York: World Scientific, 2018), 17.

⁵⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 168.

informasi secara lengkap terpampang di layar computer/PC atau PDA.⁵⁶

c. *Mobile Banking* (via handphone)

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler atau *handphone* GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA.

d. *SMS Banking* (via SMS)

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher.

e. *Phone Banking* (via telepon)

Phone Banking, saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan bank via telepon.

D. Good Corporate Governance (GCG)

1. Pengertian *Good Corporate Governance* (GCG)

Pengertian *Good Corporate Governance*, yang selanjutnya disebut GCG adalah suatu tata kelola bank syariah yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*responsibility*), profesional (*professional*), dan kewajaran (*fairness*).⁵⁷

Dalam literatur lain disebutkan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) berarti suatu proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis dan akuntabilitas perusahaan dengan tujuan utama mempertinggi nilai saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholder lain. Dari pengertian tersebut, selanjutnya dapat dijelaskan bahwa GCG tidak lain merupakan permasalahan mengenai proses pengolahan perusahaan.

⁵⁶ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo 2006), 6.

⁵⁷ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, Salemba Empat:2013), 400.

Menurut *World Bank*, *Good Corporate Governance* merupakan kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan bekerja secara efisien, menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.

2. Tujuan dan Manfaat Penerapan GCG

Dasar persoalan dari GCG adalah peningkatan kinerja dan menciptakan kesinambungan dari seluruh stakeholder berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku. Seberapa jauh perusahaan memperhatikan prinsip-prinsip dasar GCG telah semakin menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan investasi. Kejadian korupsi yang merajalela dan menjadi perhatian serius bagi para stakeholder bank syariah, baik pemilik atau pemegang saham komisaris, direksi pegawai, dewan pengawas syariah, mitra, dan para akademisi ekonomi syariah lainnya⁵⁸. Tidak menutup kemungkinan, dimasa yang akan datang korupsi dan penyimpangan terjadi di bank syariah, meskipun terdapat Dewan Pengawas Syariah Dengan realita perkembangan Bank Syariah yang semakin berkembang.

3. Tujuan Penerapan GCG

Menurut Mr. Wolfenson, President Bank Dunia, telah menyimpulkan bahwa tujuan dari GCG adalah untuk mewujudkan keadilan, *transparansi*, dan *akuntabilitas*.⁵⁹ Adapun tujuan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong terciptanya kesinambungan perusahaan melalui pengelolaan yang didasarkan pada asas transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, independensi, dan kewajaran atau kesetaraan.
- b. Mendorong pemberdayaan fungsi dan kemandirian masing-masing organ perusahaan, yaitu dewan komisaris, direksi, dan rapat umum pemegang saham.

⁵⁸Agustiono, "Bank syariah dan *Good Corporate Governance*" artikel diakses pada 28 Desember 2014.

⁵⁹MUmer Chapra & M Habib Ahmed "*Corporate Governance* Lembaga Keuangan Syariah". (Jakarta: Bumi Aksara, cetakan pertama, 2008), 18-23 KNKG, "Pedoman Umum *Good Corporate Governance*, 2.

- c. Mendorong pemegang saham, anggota dewan komisaris dan anggota direksi agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakannya dilandasi oleh nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
 - d. Mendorong timbulnya perusahaan terhadap kesadaran dan tanggungjawab sosial masyarakat dan kelestarian lingkungan terhadap sekitar perusahaan.
 - e. Mengoptimalkan nilai perusahaan bagi pemegang saham dengantetap memperhatikan pemangku kepentingan lainnya. Meningkatkan daya saing perusahaan secara nasional maupun internasional, sehingga meningkatkan kepercayaan pasar yang dapat mendorong arus investasi dan pertumbuhan ekonomi nasional yang berkesinambungan.
4. Manfaat Penerapan GCG

Adapun beberapa manfaat dari penerapan *Good Corporate Governance* adalah sebagai berikut:⁶⁰

- 1) Perbaikan dalam komunikasi
- 2) Minimalisasi potensi benturan kepentingan
- 3) Fokus pada strategi-strategi utama
- 4) Peningkatan dalam produktifitas dan efisiensi
- 5) Kesenambungan manfaat
- 6) Promosi citra korporasi
- 7) Peningkatan kepuasan pelanggan
- 8) Memperoleh kepercayaan investor
- 9) Memperbaiki kinerja usaha

Pengelolaan Sumber Daya Manusia berdasarkan prinsip GCG memerlukan komitmen penuh dari *top management* dan konsistensi dalam implementasi di setiap jenjang organisasi Empat manfaat yang diperoleh⁶¹:

- 1) Suasana kerja yang kondusif dan tenang karena terbina hubungan yang harmonis antara sesama karyawan serta antara pegawai dan manajemen.

⁶⁰Nindyo Pramono Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual (Bandung: Citra Aditya Bakti2006), 91.

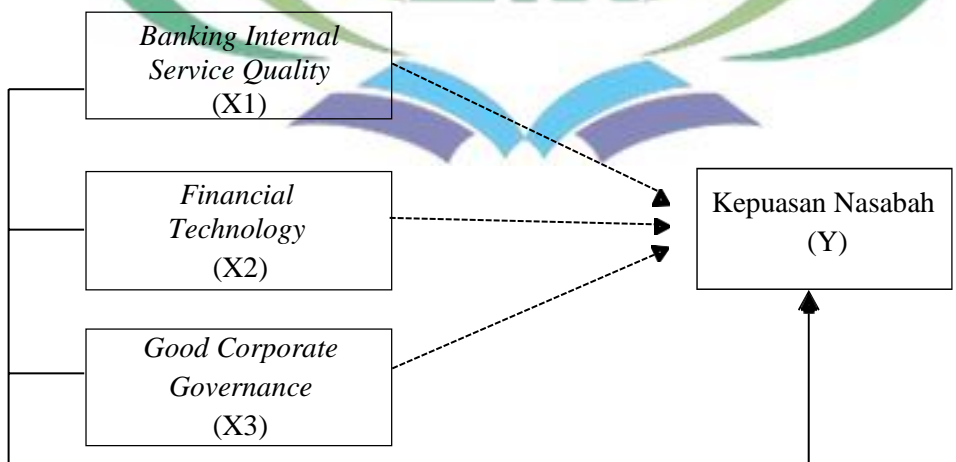
⁶¹ Muhammad Arief Efendi, *The Power of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi* (Jakarta: Salemba Empat2009), 135-136.

- 2) Kinerja perusahaan meningkat, karena pegawai lebih kreatif dan inovatif dalam bekerja, sehingga dapat memberikan hasil terbaik untuk perusahaan.
- 3) Terhindar dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang sangat merugikan perusahaan karena segala kebijakan atas keputusan ditetapkan secara transparan dan di pertanggung jawabkan.
- 4) Daya saing perusahaan yang meningkat, karena memiliki pegawai yang handal dan Professional.

5) Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris bahwa ada hubungan antara variabel independen (*Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah). Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui hubungan kedua variabel, sehingga kerangka pemikiran yang digunakan adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir



Keterangan:

-----▶ = Hubungan Secara Parsial.

————▶ = Hubungan Secara Simultan

B. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian di katakan sementara, karena jawaban yang di berikan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data.⁶² Maka Hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

Berdasarkan penelitian terdahulu, kerangka fikir dan uraian masalah yang telah dijelaskan, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Banking Internal Service Quality merupakan bentuk layanan internal yang diberikan bank kepada karyawan. Hal ini dilakukan guna memberikan layanan yang dapat membuat karyawan merasa di apresiasi. Kualitas layanan internal dapat dinilai dari rasa puas yang ada pada karyawan, sehingga dalam hal ini berhubungan dengan kepuasan nasabah. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi terhadap layanan internal yang diberikan bank dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank. Penelitian Siti Khalizdha menjelaskan bahwa *Banking Internal Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara BTN.⁶³ Namun Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamilah menjelaskan bahwa *Banking Internal Service Quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan

⁶²Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta , 2012), 93.

⁶³Siti Khalizdha Hasri, “Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

nasabah.⁶⁴ Dikarenakan perusahaan yang teliti olehnya masih kurang dalam peningkatan layanan internal terhadap karyawannya sehingga karyawan merasa bahwa pelayanan yang diberikan ke nasabah tidak akan mendukung dan membuat motivasi peningkatan kepuasan nasabah sebagai apresiasi. Semakin buruk *banking internal service quality* yang diberikan bank kepada karyawan maka akan mempengaruhi timbal balik yang dilakukan karyawan kepada nasabah. Sehingga bank yang tidak memaksimalkan layanan internal terhadap karyawan akan membuat karyawan juga tidak akan memaksimalkan layanan kepada nasabah sehingga nasabah merasa kurang puas. Berkaitan dengan *social exchange theory* yang menjelaskan karyawan pada bank yang diperlakukan baik diberi layanan internal yang memadai oleh bank, maka sebaliknya karyawan tersebut akan memberikan layanan yang baik juga kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas. Berdasarkan keterangan di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh *Financial Technology* (FINTECH) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Financial Technology (FINTECH) merupakan gabungan antara teknologi dengan lembaga keuangan. Lembaga keuangan berinovasi dalam menjalankan kegiatannya di dukung dengan kemajuan teknologi. Saat ini semua lembaga keuangan menggunakan teknologi dalam menjalankan transaksi seperti di ciptakannya *mobile banking*, atau fitur-fitur aplikasi layanan pada bank syariah. *Financial Technology* (FINTECH) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin bank memanfaatkan *Financial*

⁶⁴Kamilah K, “Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”, *Jurnal Forum Ekonomi*, Vol. 24. No.1, 2022

Technology (FINTECH) dengan baik maka akan semakin puas nasabah dalam bertransaksi. Karena adanya FINTECH dapat memberikan kemudahan pada nasabah, seperti menghemat waktu, tenaga, dan uang. Hal ini juga didukung oleh penelitian Yola Yolanda yang menjelaskan Fintech berpengaruh positif dan Signifikan terhadap kepuasan financial masyarakat atau nasabah pada bank.⁶⁵ Semakin tinggi fintech yang digunakan bank dalam menjalankan operasinya maka akan semakin puas nasabah dalam bertransaksi pada bank tersebut. penelitian Sulistiawati yang menjelaskan Fintech berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.⁶⁶ Hal ini dikarenakan banyaknya faktor seperti *error* aplikasi dan selalu mengalami pembaharuan. Penggunaan fintech pada perbankan tidak hanya di gunakan oleh kaum milenial karena semua kalangan menggunakan. Keharusan ini mengakibatkan sebagian nasabah seperti orang tua, dan yang termasuk orang yang tidak paham teknologi merasa kesulitan. Sehingga dengan anggapan sulit ini membuat nasabah merasa tidak puas terhadap bank syariah. Dikaitkan dengan teori *technology acceptance model* yang menjelaskan tentang penerimaan masyarakat terhadap kemajuan teknologi yang ada. Dihubungkan dengan nasabah bank syariah yang dalam kenyataannya menerima kemajuan teknologi, seperti penggunaan mobile banking dalam bertransaksi. Nasabah tidak dapat menghindari adanya perkembangan hubungan bank dengan teknologi. Berdasarkan keterangan di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : *Financial Technology* (FINTECH) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

⁶⁵Yola Yolanda, “Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022

⁶⁶ Susilawaty, “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol.19, No, 2, 2020.

3. Pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Good Corporate Governance (GCG) merupakan suatu tata kelola bank syariah yang menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggung jawaban, profesional, dan kewajaran. Bank syariah dalam hal ini menunjukkan proses atau struktur mempertahankan kepercayaan nasabah dan pemegang saham. Semakin baik nilai GCG maka akan semakin mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian Firnah yang menjelaskan bahwa GCG berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI.⁶⁷ Semakin tinggi bentuk akuntabilitas dan bentuk pertanggung jawaban bank maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. penelitian Faradita menunjukkan bahwa GCG berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan bank syariah mandiri Aceh.⁶⁸ Hal ini dikarenakan pengaruh GCG pada bank syariah mandiri aceh sangat lemah, seperti kurangnya keterbukaan terhadap nasabah, tidak adanya bukti secara nyata tanggung jawab prosedur yang telah berkalu seperti pengadaan kegiatan sosial. Dan kurangnya diterapkan prinsip kehati-hatian pada bank. Sehingga dalam hal ini para investor dan nasabah merasa kurang puas terhadap bank syariah. Teori yang mendukung adalah teori keagenan, yang menjelaskan tentang pihak yang saling berinteraksi. GCG yang dijadikan alat sebagai proses dalam memberikan keyakinan kepada nasabah akan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah bank syariah.

H₃ : *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

⁶⁷ Firnah, "Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)" *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2022.

⁶⁸ Faradita, "Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bank Syariah Mandiri Banda Aceh", *Thesis UIN Ar-Ranry Banda Aceh*, 2018.

4. Pengaruh *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Variabel *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan variabel yang dapat memberikan keyakinan kepada nasabah bank syariah. Dengan keyakinan yang semakin tinggi menunjukkan bahwa nasabah telah merasa puas terhadap bank syariah. Hal ini didukung oleh penelitian Amirudin yang menjelaskan bahwa teknologi, layanan internal, dan GCG berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶⁹ Teori yang mendukung adalah tentang keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang akan memberikan rasa kepuasan.

H₄ : *Banking Internal Service Quality* (BINQUAL), *Financial Technology* (FINTECH), Dan *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

⁶⁹ Amirudin, dan Siti Nafsiyah, "Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan Financial Teknologi Syariah". *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67.

DAFTAR RUJUKAN

BUKU :

Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan*. (Jakarta:Kencana, 2018), 88.

Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, Salemba Empat:2013), 400.

David LEE Kuo Chuen, dan Linda LOW, “*Inclusive Fintech (Blockchain, Cryptocurrency, and ICO)*”, (New York: World Scientific, 2018), 1.

David Lee Kuo Chuen, dan Linda Low, “*Inclusive Fintech (Blockchain, Cryptocurrency, and Ico)*”, (New York: World Scientific, 2018), 17.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), 1110.

Eti Rochaety dan Ratih Tresnati, *Kamus Istilah Ekonomi*, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2005), 135.

Ety Rochaety, dkk., *Metode Penelitian Bisnis : dengan Aplikasi SPSS*. (Jakarta : PT. Mitra wacana media, 2009), 43.

Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

Ghozali, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.*" Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, (2018), 107.

Gujarati & Zain, "*Ekonomi Dasar*". (Jakarta: Erlangga, 1999), 104.

Habib Syuqron Irawan, “Pengaruh Perkembangan *Financial Technologt Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru*”, *Skripsi* 2022. 44.

- Hardani, Dkk, *"Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif"*, Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Grup, (2020), 111.
- John Willey & Sons, *"The Insurtech book: The Insurance Technology Handbook for Investors, Entepreneurs and Fintech Visionaries"*, (India : United Kingdom), 6.
- Jonathan Sarwono, *Prosedur – Prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi & Tesis dengan Eviews* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2016), 228.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 168.
- Muhammad Arief Efendi, *The Power of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi* (Jakarta: Salemba Empat2009), 135-136.
- Mumer Chapra & M Habib Ahmed *"Corporate Governance Lembaga Keuangan Eyariah"..* (Jakarta: Bumi Aksara, cetakan pertama, 2008), 18 23 KNKG, *"Pedoman Umum Good Corporate Governance, 2.*
- Nindyo Pramono *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual* (Bandung: Citra Aditya Bakti2006), 91.
- Noeng Muhadjir, *‘Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, Realisme-Metaphisik, Telaah Studi Teks Dan Penelitian Agama’*, in *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*, III (yogyakarta: PT. Bayu Indra Grafika, 1998), 25.
- Pius Abdillah and Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (surabaya: Arkola, 2012), 4.
- Raja Grafindo Persada. Lucky Nugroho, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Widina Bakti Persada, 2020), 123.
- Rivai, Veitzhal dan Mulyadi, Deddy (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT.

Saifuddin Azwar, “*Metodelogi Penelitian*” Yogyakarta (2010), 146.
Siregar, “*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*”. Jakarta: (2016), 311-312.

Siti Nurhayati, “*Metodologi Penelitian Praktis*”Pekalongan (2012), 122.

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta , 2012), 93.
Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*” (Bandung: penerbit alfabeta 2015), 207.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* ,(Bandung: 2015), 61.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi R&D dan Penelitian Pendidikan)*”(Bandung:2019), 23.

Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo 2006), 6.

Susanne Chishti and Janos Barberis, “*The Fintech Book*”, (India: Hoboken: Wiley, 2016), 53.

Syaiful Bahri, “*Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap Dengan Pengolahan Data.*”, Andi : Yogyakarta (2018), 55.

JURNAL :

Amirudin, dan Siti Nafsiyah, “Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan Financial Teknologi Syariah”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67.

Amirudin, dan Siti Nafsiyah, “Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Progam Layanan Financial Teknologi Syariah”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67.

Amirudin, dan Siti Nafsiyah, “Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah

Pada Progam Layanan Financial Teknologi Syariah”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 9, No.1,2021,67.

Dahlan, “Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang”, *Alfaud Journal*, Vol.2, No.2, 2018, 85.

Dewi Dahlan, “Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang”, *Alfaud Journal*, Vol.2, No.2, 2018, 81.

Dewi Dahlan, “Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance GCG Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang”, *Alfaud Journal*, Vol.2, No.2, 2018, 81.

Egan, Ronaldo & Hudi Prawanto. 2013.*Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia* (Studi Empiris Pada Bank yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. XI No. 22 Maret 2013.

Endang Rahayu, “Analisis Pengaruh (*Banking Internal Service Quality*) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”. *Jurnal Forum Ekonomi*, 24 (1) 2022, 155-161.

Elia Nasiroh, “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Dan Dana Pihak Ketiga Terhadap Pendapatan Laba Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode Tahun 2012 –2016”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institiut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta. (2017), 18.

Erlisa Dwi Ananda, “Pemanfaatan Teknologi Informasi”, ”(*Jurnal Studi Deskriptif Pemanfaatan Teknologi SMKN 1 dan SMKN 4 Surabaya*), 3.

Fran Sayekti, “Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 1, No. 3, Desember 2016.

Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), 73.

Hendri Wijaya, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 3, No.3, September 2017.

Lilis Susilawaty, “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan” *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol.19, No.2, 2020.

Lintje Siehoyono, “Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya”,(Jurnal Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi Universitas Petra), 21.

Muhammad Ikhsan, “ Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Menganalisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money” *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, Vol. 1 No.1, 2019, 644.

Muhammad, “Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Internal Sebagai Variabel Mediasi” , Vol.3, No.5, 2018.

Pristin Prima Sari, “Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Keuangan”.*Jurnal UMKM Dewantara*, Vol. No.1 Juli 2018, 25.

Pristin Prima Sari, “Pengaruh *Fiancial Technology* terhadap kepuasan keuangan dengan Capaian Keuangan Sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus pada Pedagang di Pasar Beringharjo Yogyakarta)”, *Jurnal Kajian Bisnis*, Vol, 27, no.2 2019, 134-146.

Pristin Prima Sari, “Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Keuangan”.*Jurnal UMKM Dewantara*, Vol. No.1 Juli 2018, 25.

- Rachman, Abdul, Sri Tamara Devi, and Widi Astuti. "Peran Badan Arbitrase Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Basyarnas-Mui) Dalam Mengatasi Sengketa Perbankan Syariah Di Indonesia." *Madani Syari'ah* 5.2 (2022), 108-120.
- Radita Dyah Puspitasari, "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzzaki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Se –DIY)". *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia* Vol.3, No.1,2019, 67-69.
- Shokhibul Mighfar, "Social Exchange Theory" *Jurnal Lisan*, Vol.9, No.2, Desember 2015.
- Susanti, "Kualitas Layanan Internal Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah" *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, Vol.11, No.1 Maret 2018.
- Syarifah Hidayah, "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank terhadap kepuasan kerja, kualitas layanan eksternal, kepuasan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim", (Universitas Hasanuddin Makassar), 54.
- Yola Yolanda, "Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022.
- Yola Yolanda, "Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022.
- Yola Yolanda, "Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, No.1, 2022.

SKRIPSI :

Faradita, “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)” Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bank Syariah Mandiri Banda Aceh”, Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Firnah, “Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2022.

Firnah, “Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2022.

Sinta Anggraini , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Bank Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah” *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, 2017.

Siti Khalizdha Hasri, “Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

Siti Khalizdha Hasri, “Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

Siti Khalizdha Hasri, “Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara (BTN)” *Skripsi IAIN Pare-Pare*, 2019.

ARTIKEL :

Agustiono, "Bank syariah dan *Good Corporate Governance*" artikel diakses pada 28 Desember 2014.

WEBSITE :

Hannah,"PengertianKepuasanPelanggan",<https://www.hestanto.web.id/manfaat-dan-strategi-kepuasan-pelanggan/>(Selasa, 12 Mei 2020, 17.00)

Kotler,"PengertianKepuasan"<http://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/>(senin, 11 Mei 2020, 12.42)

Kotler,"PengertianKepuasan"<http://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/>(senin, 11 Mei 2020, 13.00)

