



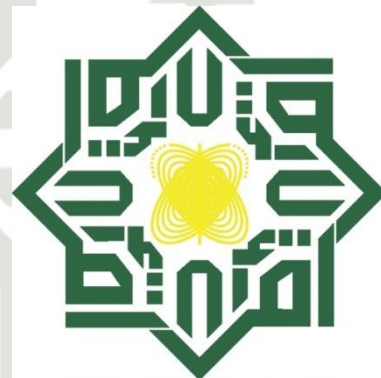
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL SEBAGAI
BAGIAN DARI *ULTIMATE SERVICE* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI AREA PEKANBARU**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister
Ekonomi (ME) pada Program Studi Ekonomi Syariah



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

VANNY VANESSA

NIM. 22090321978

UIN SUSKA RIAU

PASCASARJANA

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1443 H/2022 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : Vanny Vanessa
Nomor Induk Mahasiswa : 22090321978
Gelar Akademik : M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
Judul : Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital sebagai Bagian dari Ultimate Service terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru.

Tim Penguji:

Dr. Trian Zulhadi, S.E., M.Ec.
Penguji I/Ketua

Dr. Herlinda, M.A.
Penguji II/Sekretaris

Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, M.A.
Penguji III

Dr. Julina, S.E., M.Si.
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

18/07/2022

PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertandatangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis, dengan mengesahkan dan menyetujui bahwa tesis berjudul **“Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital sebagai Bagian dari Ultimate Service terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru”** yang ditulis oleh:

Nama : Vanny Vanessa

NIM : 2290321978

Program Studi : Ekonomi Syariah

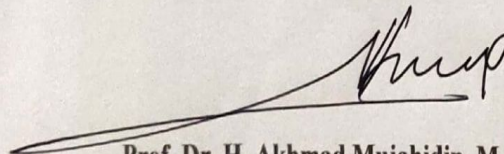
Konsentrasi : -

Telah diuji dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah diujikan pada tanggal 18 Juli 2022.

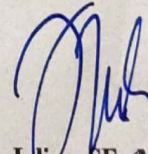
Pekanbaru, 19 Juli 2022

Penguji I,

Penguji II,

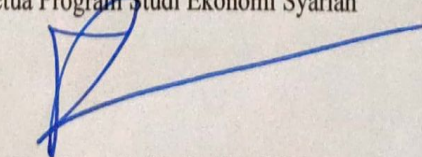


Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag
NIP.197106061997031002



Dr. Julina, SE., M.Si
NIP.197008261999032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Dr. Trian Zulhadi, SE., M.Ec
NIP. 197602112007501002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing tesis dengan ini menyetujui bahwa tesis yang berjudul : **“Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru”**, yang ditulis oleh :

Nama : Vanny Vanessa
 NIM : 22090321978
 Tempat/Tgl Lahir : Jakarta, 25 Juli 1988
 Fakultas/Pascasarjana : UIN SUSKA RIAU
 Prodi : S2 Ekonomi Syariah

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqasah Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru 13 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Mahyarni, SE., MM
NIP. 197008261999032001

Pembimbing II

Dr. Julina, SE., M.Si
NIP. 197307221999032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Trian Zulhadi, SE., M.Ec
NIP. 19760211 200750 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Mahyarni, SE., MM

DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudari

Vanny Vanessa

Kepada Yth,
**Direktur Program
Pascasarjana**
UIN Sultan Syarif
Kasim Riau
Di_
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan Tesis saudara :

Nama	: Vanny Vanessa
NIM	: 22090321978
Tempat/Tgl Lahir	: Jakarta, 25 Juli 1988
Fakultas/Pascasarjana	: UIN SUSKA RIAU
Prodi	: S2 Ekonomi Syariah
Judul Tesis	: Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru

Maka dengan ini disetujui untuk diajukan dan diberikan penilaian dalam sidang Ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru 13 Juli 2022
Pembimbing Utama I

Dr. Mahyarni, SE., MM
NIP. 197008261999032001

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Julina, SE., M.Si

DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Vanny Vanessa

Kepada Yth,
**Direktur Program
Pascasarjana**
UIN Sultan Syarif
Kasim Riau
Di_
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

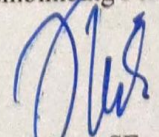
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan Tesis saudara :

Nama	: Vanny Vanessa
NIM	: 22090321978
Tempat/Tgl Lahir	: Jakarta, 25 Juli 1988
Fakultas/Pascasarjana	: UIN SUSKA RIAU
Prodi	: S2 Ekonomi Syariah
Judul Tesis	: Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru

Maka dengan ini disetujui untuk diajukan dan diberikan penilaian dalam sidang Ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru 13 Juli 2022
Pembimbing Pendamping II


Dr. Julina, SE., M.Si
NIP. 197307221999032001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat

Nomor :

Tanggal : 13 Juli 2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vanny Vanessa

NIM : 22090321978

Tempat/Tgl Lahir : Jakarta, 25 Juli 1988

Fakultas/Pascasarjana : UIN SUSKA RIAU

Prodi : S2 Ekonomi Syariah

Judul Tesis : Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai
Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan
Nasabah Bsi Area Pekanbaru

Menyatakan sebenarnya bahwa :

1. Penulis Tesis dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika penilaian ilmiah.
3. Oleh karena itu Tesis saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang – undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Juli 2022

Vanny Vanessa
NIM. 22090321978

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Digital transformation in the banking sector is a necessity. Over the past few years, demands for digital acceleration have become increasingly prominent, driven by changes in public expectations for fast, efficient, and secure financial services that can be done from anywhere. Such conditions require banks to place digital transformation as a priority and one of the strategies in an effort to increase the Bank's competitiveness. This study aims to determine the effect of Digital Transformation Acceleration as part of the Ultimate Service on customer satisfaction at BSI Pekanbaru Area. This research method is a quantitative research method. The researcher used a sampling technique, namely Accidental Sampling, totaling 119 samples from a population of 430,845 who were customers of Bank Syariah Indonesia Pekanbaru Area. This study uses a quantitative approach, using only a few variables from the object under study, namely People, Service Process, Pemises/Physics and Business Contributions. The results of this study People, Service Process and Business Contributions have a positive and significant effect on customer satisfaction, while Pemises/Physics Premises have no significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, the variables People, Service Process, Pemises/Physics and Business Contributions have a positive and significant influence on customer satisfaction, which is 84.32% so that it can be concluded that they have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BSI Pekanbaru Area.

Keywords: People, Service Process, Premises, Business Contributions, Customer Satisfaction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor perbankan adalah suatu keniscayaan. Selama beberapa tahun belakangan ini, tuntutan akselerasi digital semakin mengemuka didorong perubahan ekspektasi publik akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja. Kondisi demikian mengharuskan perbankan untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing Bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital sebagai bagian dari Ultimate Service terhadap kepuasan nasabah BSI Area Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampling yaitu Accidental sampling berjumlah 119 sampel dari populasi 430.845 yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan beberapa variabel saja dari objek yang diteliti yaitu *People, Service Process, Pemises/Physics dan Business Contributions*. Hasil penelitian ini *People, Service Process dan Business Contributions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan , *Pemises/Physics* Premises tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan variable *People, Service Process, Pemises/Physics dan Business Contributions* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 84,32% sehingga dapat disimpulkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI Area Pekanbaru.

Kata kunci : People, Service Process, Premises, Business Contributions, Customer Satisfaction.

نبذة مختصرة

التحول الرقمي في القطاع المصرفي ضرورة. على مدى السنوات القليلة الماضية ، برزت مطالب التسريع الرقمي بشكل متزايد ، مدفوعة بالتغيرات في التوقعات العامة لخدمات مالية سريعة وفعالة وأمنة يمكن القيام بها من أي مكان. تتطلب مثل هذه الظروف من البنوك أن تضع التحول الرقمي كأولوية وإحدى الاستراتيجيات في محاولة لزيادة القدرة التنافسية للبنك. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير تسريع التحول الرقمي كجزء من الخدمة النهائية على رضا العملاء في منطقة بي إس أي بيكانبارو. طريقة البحث هذه هي طريقة البحث الكمي. استخدم الباحث تقنية أخذ العينات ، وهي أخذ العينات العرضية ، والتي بلغ مجموعها 119 عينة من مجتمع يبلغ 430845 من عملاء بنك الشريعة الإندونيسية بمنطقة بيكانبارو. تستخدم هذه الدراسة نهجًا كميًا ، باستخدام بعض المتغيرات فقط من الكائن قيد الدراسة ، وهي الأشخاص ، وعملية الخدمة ، والفيزياء / الفيزياء ، ومساهمات الأعمال. نتائج هذه الدراسة للأشخاص وعملية الخدمة والمساهمات التجارية لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء ، في حين أن مباني Physics / Pemises ليس لها تأثير كبير على رضا العملاء. في الوقت نفسه ، تؤثر متغيرات الأشخاص ، وعملية الخدمة ، والفيزياء / الفيزياء ، ومساهمات الأعمال بشكل إيجابي وهام على رضا العملاء ، والذي يبلغ 84.32٪ بحيث يمكن استنتاج أن لها تأثيرًا إيجابيًا وهامًا على رضا العملاء في بنك BSI Pekanbaru. منطقة.

الكلمات الرئيسية: الناس ، عملية الخدمة ، المباني ، مساهمات الأعمال ، رضا العملاء.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirahim...

Alhamdulillah, Puji dan syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam penulis hanturkan kepada kekasih Allah SWT yakni Nabi Muhammad SAW.

Tesis Ini Dengan Judul **“Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru”** merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar Magister Ekonomi pada jurusan Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Atas penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu berupa doa, tenaga dan pikiran atas tersusunnya skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau, Prof. Dr.Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor I, Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd Wakil Rektor II dan Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., Wakil Rektor III yang telah memberikan izin dan waktu untuk menimba ilmu di Perguruan Tinggi ini.
2. Bapak Prof. Dr Ilyas Husti, MA selaku Direktur PascaSarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Trian Zulhadi, S.E.,M.Ec selaku ketua jurusan Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Herlinda MA, selaku sekretaris jurusan Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mahyarni, SE.,MM selaku Penasehat Akademik yang memberikan nasihat dalam masa perkuliahan serta selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, membimbing, dan memberikan nasehat kepada Penulis dalam penyusunan tesis.
6. Ibu Dr. Julina, SE., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, membimbing, dan memberikan nasehat kepada Penulis dalam penyusunan tesis.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Kepada Orang Tua Bapak Jonipar Kamal dan Ibu Reni Sari Surya Puspita serta mertua Ibu Asyearnani dan Suami Jefri Burhan serta anak - anak Umar Fatih AL Farizi dan Nabel Ukasya Assyauqi serta adik -adik dan keluarga besar. Terima kasih atas do’a dan motivasi serta dukungan moril maupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

materil yang telah diberikan selama ini sehingga Penulis dapat melaksanakan perkuliahan dan menyelesaikan Tesis ini.

9. Kepada Direktur Utama BSI dan Area Manager beserta Staf Area Pekanbaru serta Bapak Muhamad Rusdy selaku Branch Manager KC Pekanbaru Sudirman 2 terima kasih atas do'a dan motivasi yang telah diberikan dan membantu dan memberikan data dan informasi kepada Penulis.
10. Kepada nasabah BSI Area Pekanbaru yang sudah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Penulis,

VANNY VANESSA
NIM. 2209032197

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
نظرة مختصرة	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	26
1.3 Batasan Masalah.....	27
1.4 Rumusan Masalah	27
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	27
1.6 Sistematika Penulisan.....	29
BAB II KERANGKA TEORITIS	
2.1 Landasan Teori.....	31
2.1.1 Akselerasi	31
2.1.2 Tranformasi Digital	31
2.1.3 Perbankan Syariah dan Bank Syariah	34
2.1.4 PT. Bank Syariah Indonesia	37
2.1.5 Layanan Nasabah dan Kepuasan Nasabah	57
2.1.6 Konsep Pelayanan dalam Pandangan Islam	70
2.1.7 Landasan Teori Kepuasan Pelanggan/Nasabah.....	73
2.1.8 <i>Self Service Technology</i>	94
2.2 Tinjauan Penelitian Yang Relevan	97
2.3 Hipotesis.....	112
2.4 Konsep Operasional	113

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	118
3.2 Sumber Penelitian	118
3.3 Populasi Dan Sampel	119
3.4 Teknik Pengambilan Sampling	120
3.5 Teknik Pengumpulan Data	121
3.6 Teknik Analisis Data	122
3.7 Model Penelitian	128
3.8 Metode Penulisan	130

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	131
4.2 Deskriptif Data Penelitian	135
4.3 Analisis <i>Partial Least Square</i>	155
4.4 Pengujian Signifikansi dan Pengujian Hipotesis.....	161

BAB V PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	165
6.2 Saran.....	165

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	105
Tabel 2.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	114
Tabel 3.1	Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran Pls.....	126
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Reponden	135
Tabel 4.2	Karakteristik Umur Responden	136
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	137
Tabel 4.4	Variabel People (X1) Responden	139
Tabel 4.5	Variabel X2 <i>Service Proses</i>	143
Tabel 4.6	Variabel X3 <i>Premises</i>	147
Tabel 4.7	Variabel X4 <i>Business Contribution</i>	150
Tabel 4.8	Variabel Y Kepuasan Nasabah	152
Tabel 4.9	<i>Convergent validity Business Contributions</i>	157
Tabel 4.10	<i>Convergent validity People</i>	157
Tabel 4.11	<i>Convergent validity Premises</i>	157
Tabel 4.12	<i>Convergent validity Service Proses</i>	158
Tabel 4.13	<i>Convergent validity Kepuasan Nasabah</i>	158
Tabel 4.14	Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	159
Tabel 4.15	Cronbach's Alpha <i>Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	160
Tabel 4.16	<i>Result For Inner Weights</i>	162
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Revolusi Industri 4.0 Pada perbankan.....	3
Gambar 1.2	Transformasi Digital Perbankan Masa covid-19.....	9
Gambar 1.3	Performa BSI Vs BUM	14
Gambar 1.4	Performa BSI Vs BUS	15
Gambar 1.5	Elemen Kebijakan Digitalisasi Untuk Perbankan	24
Gambar 2.1	Visi Misi Value Akhlak.....	40
Gambar 2.2	Target Layanan BSI	40
Gambar 2.3	Diagram Performa Petugas Layanan BSI	42
Gambar 2.4	Diagram Performa Petugas Layanan BSI	42
Gambar 2.5	Diagram Performa Petugas Layanan BSI	43
Gambar 2.6	Diagram Performa Petugas Layanan BSI	43
Gambar 2.7	Buka Rekening BSI.....	48
Gambar 2.8	Digital Proses BSI.....	49
Gambar 2.9	Digital Banking BSI	49
Gambar 2.10	<i>Performa Convenient Branch Experience (%)</i>	50
Gambar 2.11	Digital Proses BSI.....	56
Gambar 2.12	Konsep Kepuasan Pelanggan	76
Gambar 2.13	Gap Kualitas Jasa	84
Gambar 3.1	Model Penelitian	129
Gambar 4.1	Struktur Dan Komposisi Pegang Saham BSI.....	132
Gambar 4.2	Struktur Organisasi BSI	134
Gambar 4.3	Analisis Outer Model	156
Gambar 4.4	Analisis Inner Weight.....	161

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Observasi



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Islam, pengawasan itu merupakan otoritas mutlak Allah SWT sebagai pencipta yang dalam praktiknya didelegasikan kepada manusia sebagai khalifah- Nya. Manusia adalah khalifah Allah yang sebagaimana termaktub dalam Al Qurán. ¹ Selain itu, *Falah*, kehidupan yang mulia dan sejahtera di dunia dan akhirat dapat terwujud apabila terpenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup manusia secara seimbang. Tercukupinya kebutuhan masyarakat akan memberikan dampak yang disebut masalah. Masalah adalah segala bentuk keadaan, baik material maupun non material maupun non material, yang mampu meningkatkan, kedudukan manusia sebagai makhluk yang paling mulia.²

Islam sebagai agama rahmatan lil a'lamin mengajarkan untuk berkasih sayang kepada orang tua, anak-anak, dan kerabat. Islam juga mewajibkan umatnya untuk menunaikan zakat dan memerintahkan infaq dan sedekah untuk sesama yang kurang mampu. Islam mengatur tata cara dan tata krama makanbagai yang baik. Islam mengatur tata cara bersuci, bahkan ketika berhajat. Sejak kita bangun tidur hingga kemudian tidur kembali di malam hari, semuanya memiliki tuntunan yang detil sebagaimana dicontohkan oleh

¹ QS Al Baqarah :30; QS Shad: 26 Al Hadid 7

² Ditulis oleh Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerjasama dengan Bank Indonesia, PT. RAJAGRAFINDO PERSADA. 2008 Hal 5-6

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam.³ Jika hal-hal kecil saja diatur oleh Islam, maka sudah tentu hal-hal besar pun demikian. Islam adalah suatu sistem menyeluruh, yang mencakup seluruh aspek kehidupan. Islam mengatur aktivitas sosial, politik, budaya, dan lain sebagainya.⁴

Aspek ekonomi juga merupakan salah satu aktivitas utama manusia. Bahkan tidak seorang pun di dunia ini yang terlepas darinya. Sesuai definisi, ekonomi adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan produksi dan konsumsi. Setiap manusia selalu menjalankan salah satu peran di kegiatan tersebut, entah sebagai produsen atau setidaknya konsumen. Ibarat dua sisi mata uang, ekonomi dapat menjadi jalan yang mengantarkan kepada taman Firdaus, atau jalan yang menjerumuskan ke jurang api yang tak bertepi. Kesempurnaan tuntunan Islam dalam ekonomi sesungguhnya adalah memberikan kebaikan bagi manusia itu sendiri, relevan sampai akhir jaman, dan memiliki orientasi dunia dan akhirat. Tuntunan ekonomi dalam Islam juga mengedepankan nilai-nilai kebaikan, keadilan, transparansi, dan keberkahan sangat kompatibel dengan framework rumusan manusia seperti Hak Asasi Manusia, *Fairness*, *Good Corporate Governance*, Perlindungan Konsumen, bahkan *Sustainable Development Goals* (SDGs).⁵

Akselerasi transformasi digital diawali dengan adanya faktor era revolusi 4.0 yaitu era perkembangan teknologi informasi. Pada era 4.0 peran digital sangat luar biasa, hampir semua perekonomian menggunakan teknologi

³ Misbahul Munir, Kahfi Riza, Abdul Rahman Zulfikar Al Farouq, Brus Tito, dan Faris Syahil Rusydi. Mengenal lebih dekat Perbankan Syariah “”36 Tanya Jawan Kontemporer Penerbit PT Bank BNI Syariah Tahun 2019 Hal 4-5

⁴ Ibid Hal 5

⁵ *Loc cit* Hal 5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi dan komunikasi atau digitalisasi, baik dalam mengemas produk ataupun dalam memasarkan produk, sehingga lebih mudah dan lebih cepat dalam distribusi informasi yang digunakan untuk membuat pertumbuhan ekonomi semakin cepat dan tiada batas dengan dukungan teknologi digital dan teknologi informasi. Teknologi informasi juga sudah merambah keindividu (personal) dapat mendukung era digitalisasi informasi dan komunikasi pada ekonomi konvensional maupun ekonomi syariah, teknologi tersebut sekarang sudah dalam genggaman tangan pengguna gadget seperti aplikasi *mobile* yang dapat diunduh dan dipasang dengan fitur mudah dimengerti oleh *user*.

Era 4.0 ditandai dengan berkembangnya berbagai inovasi teknologi seperti *Internet of Things (IoT)*, *Cloud Computing*, *Artificial Intelligence (AI)*, dan *Machine Learning*. Pemanfaatan berbagai teknologi tersebut di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan tersebut dapat terlihat dari 4 (empat) aspek yang kemudian mendorong perubahan lanskap perbankan masa depan.⁶

Gambar 1.1⁷ Revolusi Industri 4.0 Pada perbankan


⁶ Heru Kristyanto, Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK Hal 12 Hal 12

⁷ Ibid Hal 12-13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada gambar diatas menjelaskan, **Pertama**, perubahan ekspektasi konsumen akan produk dan layanan perbankan. Secara umum, seiring berkembangnya teknologi informasi, ekspektasi konsumen akan suatu produk dan layanan telah mengarah pada produk dan layanan yang mudah dan aman, personal, tidak tertinggal tren, dan konsumen memiliki kemudahan untuk membandingkan kualitas berbagai produk dan layanan. **Kedua**, pemanfaatan data untuk peningkatan kualitas produk dan layanan (*data enhanced product and services*). Pemanfaatan data dalam volume besar atau dikenal sebagai big data mampu memberikan informasi yang kemudian dapat dimanfaatkan perbankan untuk menciptakan banyak peluang dan memunculkan kategori bisnis baru.

Ketiga, kemunculan kemitraan baru dengan *big companies* dan *start-up*.

Perkembangan teknologi menyebabkan terbentuknya ekosistem baru yang bersifat digital dengan Bank menjadi salah satu pemain dalam ekosistem tersebut. Kemitraan Bank dengan pemain dalam ekosistem digital seperti *fintech* dan *bigtech* mampu memberikan peluang bagi Bank untuk mendapatkan konsumen baru, memanfaatkan inovasi mitra, dan memperoleh akses data untuk pengembangan produk dan layanan Bank. **Keempat**, perubahan model operasional menjadi model bisnis digital. Perkembangan teknologi informasi disertai dengan perubahan perilaku konsumen memaksa Bank untuk segera melakukan transformasi digital. bagi Bank, transformasi menjadi *fully digital* bank menghadirkan model bisnis yang efisien dan efektif, yang diharapkan akan meningkatkan penetrasi dan jangkauan Bank kepada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh lapisan masyarakat sehingga pada akhirnya mendorong peningkatan profitabilitas, inklusivitas, dan mempertahankan eksistensi bisnis di tengah semakin ketatnya kompetisi di sektor jasa keuangan.⁸

Industri perbankan mengambil peran penting dalam digitalisasi keuangan, karena menguasai hampir 85% transaksi di pasar keuangan. Sebagai pemain besar di pasar keuangan, perbankan perlu melakukan transformasi untuk mendukung digitalisasi system keuangan. Perbankan pun dapat melakukan *interlink* dengan *financial technology (fintech)*. Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 267 juta jiwa memiliki perilaku yang cukup aktif di dunia maya. Berdasarkan laporan HootSuite, sebuah agensi pemasaran media sosial bertajuk 'Digital 2020', penetrasi akses digital masyarakat Indonesia sudah mencapai 64% atau sekitar 174 juta jiwa. Angka ini menunjukkan Indonesia berpotensi besar untuk memasuki era ekonomi dan keuangan digital. Tuntutan terhadap keberadaan perbankan yang berdaya tahan tinggi dan efisien semakin mengemuka. Industri perbankan dituntut harus *resilient*, sehingga tidak menjadi episentrum dari krisis keuangan. Namun di lain pihak, perbankan dituntut memiliki peran yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi.⁹

Berdasarkan penjelasan diatas, perbankan syariah yaitu salah satunya Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melakukan kegiatannya juga bekerja sama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi

⁸ Ibid hal 12

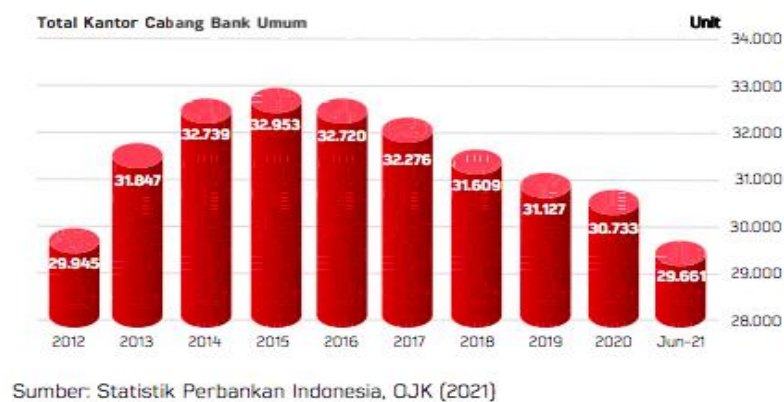
⁹ Pandemi Covid-19 Ajang Transformasi Digital Banking Diakses dari <https://investor.id/finance/228187/pandemi-covid19-ajang-transformasi-digital-banking> Tanggal 21 Juni 2022 pukul 03:49 wib

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus (app) yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada diperbankan. Terdapat bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat intensif di semua bidang uknya masyarakat digital akibat dari tersebut dipacu oleh perkembangan dan baik ekonomi, pemasaran, keuangan, jasa, pendidikan dan sebagainya. Maka, digitalisasi terbentuk untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, sehingga perekonomian meningkat.¹⁰

Dampak revolusi industri 4.0 dan akselerasi transformasi digital bagi perbankan juga mencakup perubahan ekspektasi konsumen, jenis kemitraan atau kolaborasi baru dengan ekosistem ekonomi digital, hingga perubahan model bisnis dan teknologi.. Transaksi-transaksi yang awalnya banyak dilakukan di kantor cabang saat ini dilakukan secara digital atau online melalui *mobile banking*, *internet banking*, ataupun *call center* yang digerakkan oleh *artificial intelligence*. Seiring dengan itu, terdapat tren bank yang terus menutup jaringan kantornya. (Diagram di bawah).

Diagram 1.1


¹⁰Aaan Ansori, Digitalisasi Ekonomi Syariah Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam Volume 7 No. 1 Januari – Juni 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal ini dipahami bahwa transformasi digital di sektor perbankan adalah suatu keniscayaan. Selama beberapa tahun belakangan ini, tuntutan akselerasi digital semakin mengemuka didorong perubahan ekspektasi publik akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja. Kondisi demikian mengharuskan perbankan untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing Bank. Transformasi digital menuntut perbankan untuk mengubah pola pengelolaan dan operasional yang dilakukan. Pergeseran dari konsep traditional bank ke *future* bank mendorong Bank antara lain untuk menyesuaikan strategi bisnis, melakukan penataan ulang jaringan distribusi, mendorong transaksi perbankan melalui *digital channel (mobile app dan internet)* termasuk penggunaan perangkat perbankan elektronik terkini, dalam upaya peningkatan customer *experience (end-to-end digital solution)*.¹¹

Transformasi digital perbankan juga memiliki tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital (*digital opportunity*), perilaku digital (*digital behavior*), dan transaksi digital (*digital transaction*). Peluang digital antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital di antaranya meliputi

¹¹ Heru Kristyanto, Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK Hal 8-9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (*mobile apps*). Transaksi digital meliputi transaksi perdagangan online (*e-commerce*), transaksi digital banking, transaksi uang elektronik, dan penurunan jumlah kantor cabang Bank.

Faktor selanjutnya yang mempercepat akselerasi transformasi digital pada perbankan yaitu adanya Pandemi Covid 19. COVID-19 yang terjadi sejak awal memberikan dampak yang bagi perekonomian, khususnya di Indonesia. Dampak tersebut dapat terlihat hampir di semua industri, termasuk industri perbankan, sehingga hal ini pun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi perekonomian nasional. Berbagai stimulus hadir sebagai dampak dari pandemi COVID-19, salah satunya adalah beragam regulasi yang ditetapkan guna memperlambat penyebaran virus korona di Indonesia.

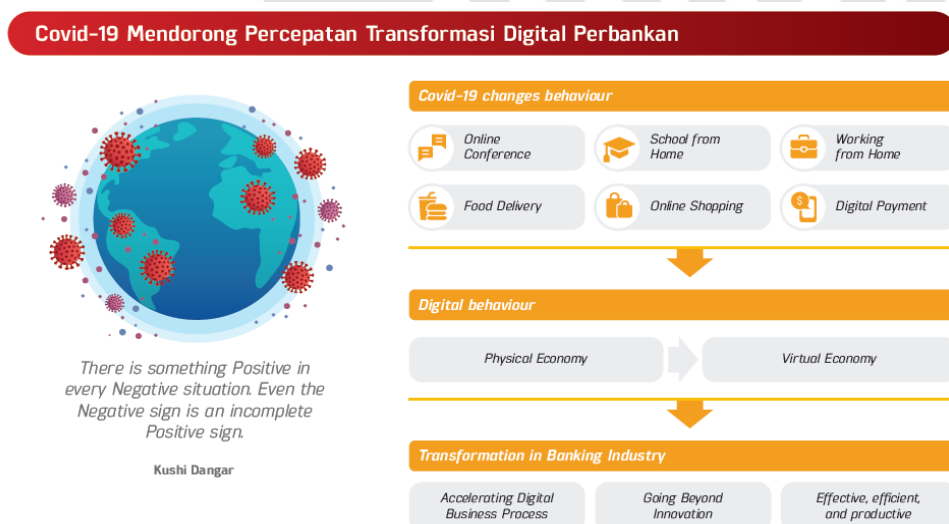
Adanya pandemi COVID-19 menjadi sebuah ketidakpastian yang dapat mengancam kemampuan dan kapasitas sebuah bank dalam mencapai sasarannya. Menurut *Global Web Index*, terdapat lebih dari 76 persen pengguna internet berusia 16- 64 tahun menghabiskan waktunya menggunakan *smartphone* di masa pandemi. Hal ini memperkuat argumen bahwa terdapat perubahan pola kegiatan masyarakat yang beralih ke *media online*. Apabila sektor perbankan tidak dapat menyesuaikan kondisi tersebut, fenomena perbankan tanpa bank atau “*banking without the banks*” akan semakin berkembang. Istilah ini pun menjadi ramai sejak kegiatan transaksi yang lazimnya di industri perbankan digantikan dengan *platform* yang berbasis teknologi (*fintech*).¹²

¹² Percepatan Digitalisasi Perbankan Dimasa Pandemi Covid 19
<https://crmsindonesia.org/publications/percepatan-digitalisasi-perbankan-di-masa-pandemi-covid-19/>
Tanggal 21 Juni 2022 jam 04.34 wib

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pandemi Covid 19 juga membentuk persepsi dan pola perilaku yang baru di masyarakat yang mana tidak semua organisasi dan/atau industri menyiapkan infrastruktur yang efektif terhadap pola perilaku ini. Pandemi Covid-19 juga telah berhasil mendorong percepatan transformasi pada industri perbankan. Pandemi Covid-19 telah memaksa perubahan perilaku dan orientasi masyarakat dari sebelumnya *physical economy* menjadi ke arah *virtual economy*. Pandemi Covid-19 juga memacu bank meningkatkan layanan digitalnya, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang memberikan fokus pada transformasi digital yang tengah berjalan dengan meningkatkan dan menyempurnakan layanan *digital banking*. Meskipun masih dalam tahap awal proses transformasi, *digital banking* mulai menunjukkan hasil yang menjanjikan dalam akuisisi nasabah dan jumlah serta volume transaksi.

Gambar 1.2¹³ Transformasi Digital Perbankan Masa covid-19


¹³ Heru Kristyanto, Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK Hal 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi ini menimbulkan blessing berupa percepatan dan menjadi momentum perubahan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat secara Perubahan Ekspektasi Konsumen menyeluruh dan menciptakan digital behaviour, termasuk perilaku Pemanfaatan data untuk peningkatan kualitas produk dan layanan (*data-enhanced products and services*) Kemitraan baru dengan ekosistem ekonomi digital dalam bertransaksi keuangan. Pergeseran perilaku dan orientasi masyarakat ke arah *virtual economy*, tentunya melahirkan ekspektasi dan kebutuhan yang berbeda dari sebelumnya. Pada titik ini, Bank dipaksa untuk melakukan akselerasi transformasi digital, melakukan inovasi yang luar biasa, bekerja lebih efektif, lebih efisien, dan lebih produktif agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.¹⁴

Menurut catatan OJK, sebelum pandemi, tren transaksi ke arah cashless transaction atau transaksi non-tunai ini memang sudah meningkat. Akan tetapi potensi penularan virus.¹⁵ Ini terlihat dari tren peningkatan penggunaan layanan perbankan digital selama pandemi Covid-19. (**Grafik di bawah ini**).

¹⁴ Loc Cit Hal 13

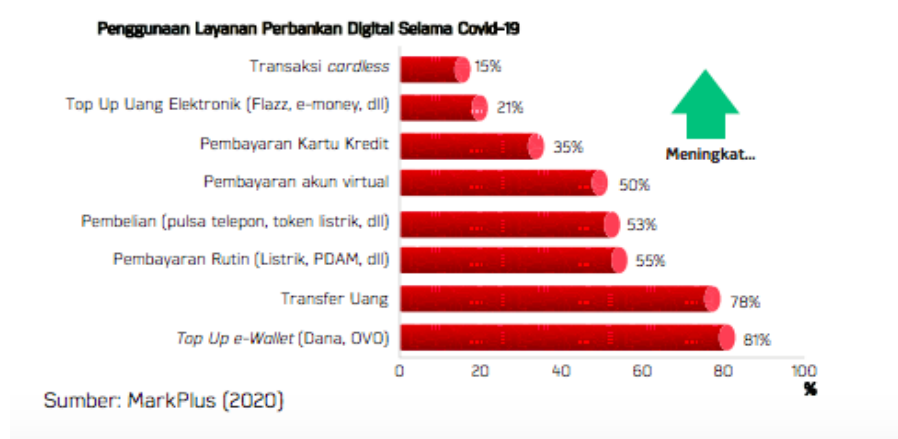
¹⁵ Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220301105812-39-319147/kupas-tuntas-karakteristik-transformasi-digital-perbankan> tanggal 8 Maret 2022.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Grafik 1.2



Bank era baru atau bank digital ditandai dengan struktur organisasi yang ramping dan *agile* serta memiliki kapabilitas digital yang lebih maju (*advanced digital capabilities*). Kemudian, struktur organisasi yang lebih ramping dan *agile* lebih menitikberatkan pada kolaborasi dan integrasi dengan pihak lain seperti memiliki komunitas *marketplace* yang besar dan berorientasi pada konsumen. Lebih lanjut, *advanced digital capabilities* menitikberatkan pada penggunaan teknologi yang *update* dan *agile* dengan *scalability* yang tinggi, serta model bisnis yang berbasis data dengan proses yang sederhana dan terotomasi dengan bertopang *open-platform*.

Untuk mendukung digitalisasi perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menelurkan payung hukum terkait transformasi digital berupa Peraturan OJK (POJK) No.12/POJK/03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Di sisi lain, penyediaan layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi. Oleh karena itu, perlu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.¹⁶

Sampai dengan saat ini Bank Indonesia juga sedang terus membahas dan mempersiapkan diri dalam penerbitan mata uang digital (rupiah digital) sebagaimana tren *Central Bank Digital Currency* yang telah diujicobakan dan dilaksanakan oleh Bank Sentral beberapa negara lain. Hal ini akan berdampak besar karena ini bukan hanya merubah dari bentuk fisik mata uang menjadi digital, tetapi akan berdampak pada tatacara penyalurannya sehingga bisa mengancam peran industri perbankan.

Menyadari hal tersebut, pada tahun 2021 Bank Syariah Indonesia sebelum dan pasca merger juga melakukan *Research & Development* serta *benchmark* dan membuat strategi transformasi layanan dan juga didukung akselerasi transformasi digital yang dikenal dengan *ultimate service* yaitu diantaranya dengan berusaha meningkatkan kualitas layanan dan digital dengan meningkatkan pemahaman dan penerapan nilai *ultimate service* dari para petugas layanan di perusahaan khususnya *frontliner* secara konsisten dan berkelanjutan dengan cara terus membina hubungan baik dengan customer yang sudah dimiliki atau disebut juga *customer engagement* dan juga untuk memperoleh customer baru. Untuk mengimbangi layanan *e-channel* yang bergeser ke arah digital, maka teknologi, contohnya dari saluran tatap muka dan komunikasi via telpon, menjadi media online, *real-time chat*, hingga layanan *self service*. berusaha mengembangkan dengan mengoptimalkan

¹⁶ Heru Kristyanto, Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK Hal 17

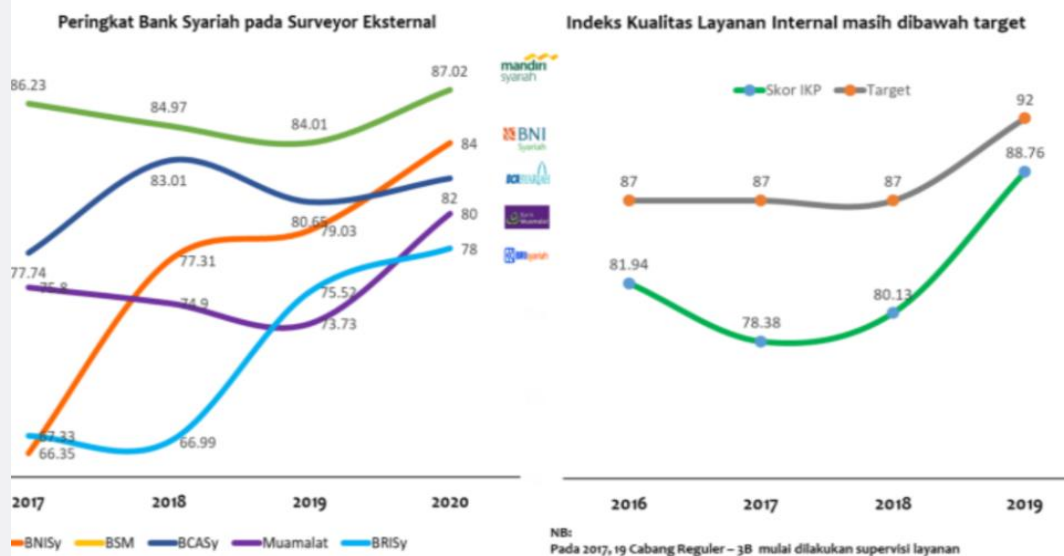
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”.

Adapun evaluasi layanan dan *benchmark* untuk senantiasa melakukan perbaikan layanan dengan data sebagai berikut :

Grafik 1.3



Dengan layanan yang *ultimate*, Bank Syariah Indonesia berharap bisa semakin meningkatkan *engagement* ke nasabah. Adanya transformasi layanan *Ultimate Service* dapat memberikan layanan terbaik dan menjadi di *top of mind* serta bisa semakin dikenal masyarakat. “Transformasi layanan dalam *Ultimate service* membawa semangat dan energi untuk memberikan layanan dengan sepenuh jiwa dengan terus menebar kebaikan sesuai dengan”. Untuk mewujudkan transformasi layanan *Ultimate Service*, Bank Syariah Indonesia /berkomitmen untuk memberikan *value* layanan *Hasanah*

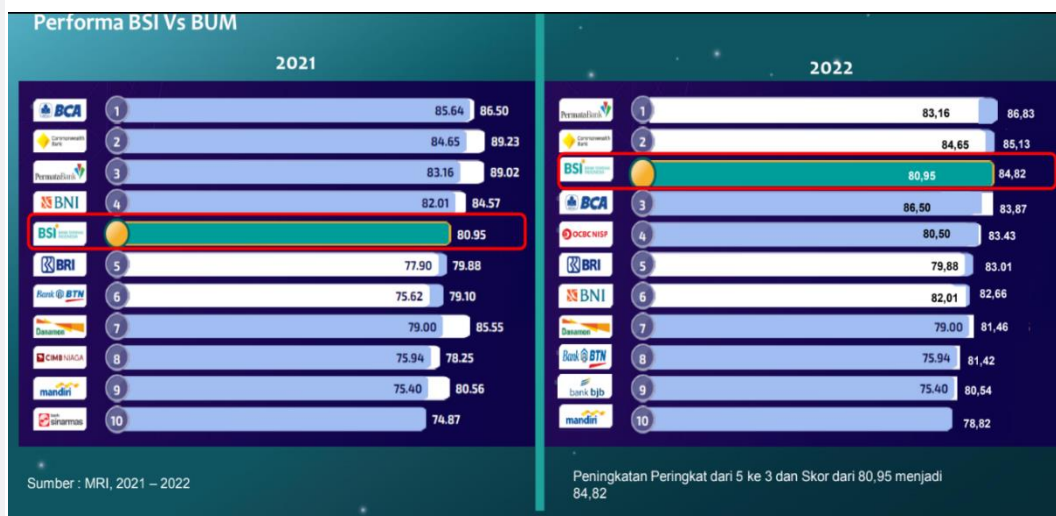
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Fast (friendly, agile, spiritual dan top of mind). Value ini terinspirasi dari sifat rasul yaitu fathonah, amanah, shiddiq dan tabligh.*¹⁷

Sejak diresmikan pada 1 Februari 2021 telah banyak melakukan pengembangan inovasi, transformasi layanan & produk, dan sektor bisnis. Salah satu yang berkembang sangat pesat yaitu pengembangan fitur digital yang diinovasikan untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi hingga bersedekah. Inovasi digital akan menciptakan perbankan syariah yang lebih modern, inklusif, dan lebih berkelanjutan secara sektor bisnis sehingga bisa memberikan manfaat yang lebih cepat untuk masyarakat. “Bank Syariah Indonesia selama ini juga berupaya untuk menjadi perusahaan yang menunjukkan keberhasilan dalam langkah-langkah strategis inovatif terhadap proses bisnis dapat meningkatkan awareness bank syariah. BSI juga sudah mengarah kearah yang inklusif, digital, dan universal serta menjadi bank syariah yang unggul dalam produk dan layanan sesuai prinsip syariah.”

Gambar 1.3 Performa BSI Vs BUM



¹⁷ Materi Layanan BNI Syariah Hasanah Ultimate Service 2019 Divisi NSD



Gambar 1.4 Performa BSI Vs BUS (Sumber MRI 2021-2022)¹⁸



Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa kualitas layanan Bank Syariah Indonesia semakin menjadi sorotan karena tahun 2022 ini BSI kembali menjadi Bank Umum Syariah dengan layanan paling *excellence* berdasarkan survey pelayanan prima tahun 2022 dengan Total skor BSI meningkat dibandingkan tahun sebelumnya 80,95% menjadi 84,82%. BSI memiliki strategi yang mampu memberikan pelayanan optimal kepada nasabah baik di kantor cabang maupun layanan digital BSI meraih skor tertinggi untuk kategori *convenient branch experience* yang mencapai 98,71%. Dari segi layanan digital BSI unggul dalam dua kategori yaitu kategori *mobile banking* dengan total skor 94,70% dan kategori *opening account via mobile application mobile browser* 86,52%. Keseriusan BSI dalam meningkatkan layanan digital terlihat dengan jumlah pengguna BSI mobile yang terus meningkat. Pada akhir tahun 2021 transaksi kumulatif BSI mobile mencapai 124,54 juta atau tumbuh 169 % secara tahunan. Interaksi BSI dengan nasabah melalui *chanel digital* dari segi

¹⁸ Performa BSI dan BUS MRI 2021-2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

contact center BSI mampu mencatatkan skor yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank – bank syariah lain di beberapa kategori seperti *chatbot*, social media dan *email*.¹⁹

Akselerasi digital menjadi kunci BSI untuk terus bergerak mengikuti perilaku nasabah yang serba dinamis cepat dan aman. Langkah BSI dalam menguatkan layanan digital juga tak lepas dari upaya bank ini meningkatkan literasi perbankan syariah khususnya dikalangan generasi muda . BSI terus berupaya mendorong pengembangan ekonomi syariah demi kesejahteraan umat. BSI berkomitmen terus bernovasi demi mencapai visi kami pada 2024 menjadi Top 10 Global Sharia Bank dan kini sedang menyiapkan *super app* sebagai bagian dari akselerasi digital yang menjadi focus BSI kedepan dalam meningkatkan bisnis dan membangun ekosistem keuangan islam.

Akselerasi Tranformasi digital BSI juga dapat dilihat diantaranya dari pembukaan rekening online dan penggunaan BSI Mobile. Jumlah pengguna BSI *Mobile* mencapai lebih dari 2 juta user dan transaksi BSI *Mobile* meningkat signifikan sebesar 73,78% secara tahunan atau *Year on Year* (YoY). Targetnya, pembukaan rekening online melalui BSI Mobile meningkat menjadi sebanyak 3.000 NoA per hari. Bank Syariah Indonesia siap memberikan akses yang seluas-luasnya bagi masyarakat dalam bertransaksi sesuai prinsip syariah melalui lebih dari 1.200 outlet dan lebih dari 1.700 ATM. BSI bertekad terus berinovasi menghadirkan fitur-fitur baru lainnya di aplikasi BSI *Mobile*, seperti fitur *PayLater* dan mitraguna online.

¹⁹ Dicky F. Maulana , Menjadi Juara lagi Bank Syariah Indonesia, Peringkat Pelayanan Prima Bank Umum Syariah Mei 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BSI Mobile menjadi lebih lengkap dan mendukung berbagai kebutuhan dari nasabah dan masyarakat di era digital. BSI Mobile juga memungkinkan nasabah untuk bertransaksi menabung emas, gadai emas, membayar ZISWAF, dan membeli hewan kurban. Bahkan, pengguna BSI Mobile dapat mengecek waktu sholat dan lokasi masjid terdekat. Melalui berbagai produk dan layanannya, BSI berupaya mendampingi nasabah sebagai sahabat finansial, sosial dan spiritual untuk memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi umat.

Selain itu, dalam pandangan Islam, transaksi menggunakan sistem *aplikasi* memiliki karakteristik yang sama dengan transaksi konvensional, hanya saja ada beberapa ketentuan yang harus sesuai dengan prinsip dan diperbolehkan secara syariat Islam. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Jumu'ah (62): 10 sebagai berikut:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung.²⁰

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT mengizinkan hamba-Nya melakukan aktivitas apapun, akan tetapi tidak bertentangan dengan prinsip Islam, termasuk transaksi *muamalah*.²¹

Transformasi layanan *Ultimate service* ini juga tercermin dari layanan Bank Syariah Indonesia ke nasabah diantaranya senantiasa memberikan doa

²⁰Q.S. Al-Jumu'ah (62): 10.

²¹Annisa Dwi Kurniawati. 2019 *Transaksi E-Commerce dalam Perspektif Islam*. Jurnal el Berka (Journal of Economics and Business), Vol. 2. No. 1. hlm. 105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebaikan kepada nasabah tiap kali transaksi; budaya menyapa mulai dari pimpinan sampai pegawai dasar; dan layanan sholat tepat waktu di seluruh *outlet* Bank Syariah Indonesia. Saat ini *demand* nasabah terhadap layanan perbankan syariah cukup tinggi. “Siapa yang bisa memenangkan hati *customer* akan bisa mendapatkan bisnis yang ingin dicapai.”²²

BSI mengimplementasikan tujuh kunci akselerasi perbankan syariah yang harus kuat diantaranya 1) sisi IT dan digital, 2) peningkatan kapasitas SDM di seluruh elemen pegawai bank syariah sehingga mampu menjadi finansial konsultan bagi nasabah dan investor, 3) fokus membangun sektor ekosistem halal, 4) business model, 5) sinergi & kolaborasi, 6) dukungan dari segenap pemangku kepentingan, serta 7) literasi perbankan syariah. BSI optimis bahwa keberadaan bank syariah menjadi energi baru yang memiliki tiga pilar kekuatan dan *uniqueness*, yakni prinsip bagi hasil yang membuat perbankan syariah *resilience* di tengah kondisi ketidakpastian, dan asset based *financing* yang memiliki *underlying*/ jaminan asset yang jelas sehingga dari sisi bank memiliki kekuatan dari sisi hukum dan akad. Serta ketiga, demand masyarakat yang tinggi untuk merasakan *experience* bertransaksi sesuai prinsip syariah.²³ Selain itu, dalam rangka mewujudkan Top 10 global sharia bank, sejatinya *Service* yang diberikan kepada nasabah harus diatas level *excellence* dengan memberikan layanan yang *ultimate* (*Hi Tech, Hi Touch* dan *Hi Spiritual*).

²² Loc Cit

²³ Diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/peringati-hari-pelanggan-bsi-perkuat-layanan-melalui-transformasi-digital> tanggal 4 Maret 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam perjalanannya *Ultimate service* memiliki peranan, peluang dan tantangan terutama era digital. *Ultimate service* tidak serta merta berjalan mudah akan tetapi membutuhkan evaluasi, monitoring dan peningkatan skill dan kompetensi. Tantangan dalam transformasi digital yang paling penting adalah kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini sejalan dengan konsep *Ultimate service* ini dikomunikasikan melalui 4 aspek yaitu *people*, *digital process*, *physical*, dan *business*.

Pada aspek pertama yaitu *people*, pegawai harus memiliki *hospitality* atau keramah tamahan yang tinggi, selain itu pegawai *frontliner* juga dipersiapkan menjadi *financial advisor* sehingga layanan menjadi lebih fleksibel, cepat dan mudah dengan *skill* dan *knowledge* pegawai yang mumpuni dalam memberikan berbagai solusi bagi nasabah. Kedua pengembangan kualitas layanan melalui *digital process* yang merupakan kunci solusi digital sehingga proses transaksi menjadi lebih simpel (*simplicity*) dan disesuaikan dengan *lifestyle* nasabah. Ketiga, aspek *physical* yaitu ruangan yang ada di kantor cabang dan outlet di seluruh Indonesia dalam kondisi bersih aman dan nyaman serta ramah difabel; dan terakhir adalah aspek *business* yang saling berkaitan dengan *services* bertujuan untuk kemaslahatan nasabah dan umat.

Selain itu, tantangan *Merger* diantaranya memberikan dampak yang signifikan di industri tempat bisnis gabungan beroperasi. Diantaranya dapat menghancurkan persaingan sehat akibat cakupan di pasar yang terlalu besar, khususnya jika bisnis yang *merger* adalah dua perusahaan besar. Perubahan

akibat penggabungan dua perusahaan ini juga bisa berpengaruh pada retensi karyawan. Perusahaan harus bisa membuat seluruh staf merasa aman dan percaya meskipun terjadi perubahan untuk menghindari tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Jika banyak pekerja yang keluar, perusahaan akan membutuhkan banyak waktu dan biaya untuk merekrut orang-orang baru. Integrasi adalah hal penting yang wajib dilakukan jika merger. Salah satu tantangan besar yang dihadapi perusahaan merger juga kehilangan kepercayaan *stakeholder* penting dalam operasi perusahaan, seperti karyawan, distributor, pemasok, dan lain-lain. Merger juga bisa dilakukan oleh bisnis antarnegara, dan tantangan yang dapat terjadi adalah mengenai perbedaan kebudayaan dan masalah bahasa. Hal ini tidak mudah untuk diatasi dan butuh waktu untuk adaptasi.

Bank Syariah juga mengalami hal yang sama pasca merger. Bank Syariah Indonesia usai merger memiliki tantangan tersendiri, baik itu berasal dari internal maupun eksternal perusahaan. Sisi internal misalnya, adanya gesekan budaya dari tiga bank hasil merger tidak dapat dihindari. Pasalnya, sebelum di merger, setiap bank yakni BRI Syariah, BNI Syariah serta Bank Syariah Mandiri pasti memiliki budaya internal masing-masing. Ketika di merger, budaya tersebut pasti ikut terbawa. Perusahaan juga harus mengintegrasikan sistem IT dari ketiga bank, seperti layanan *mobile banking*, ATM, sumber daya manusia, kantor cabang, dan lain sebagainya, dimana pengintegrasian ini bertujuan untuk menekan biaya operasional BSI kedepannya. Kemudian sisi eksternal yakni *customer relation* atau hubungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan nasabah. Selain harus mempertahankan nasabah lama dari ketiga bank, BSI juga harus dapat merekrut nasabah baru. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan dan memperluas *market share*. Selain itu, literasi keuangan, hingga integrasi sistem keuangan dan sektor riil perlu diperhitungkan.²⁴

Selain itu, hal utama yang diperlukan untuk menghadapi tantangan yang ada dalam diri Bank Syariah Indonesia tidak lain adalah kepemimpinan. Pemimpin perusahaan haruslah orang yang berkompeten, bertanggung jawab dan mampu menyetir kinerja menuju prospek yang lebih baik. Bahwasannya peran pemimpin sangat penting. BSI membutuhkan pemimpin yang tepat untuk memastikan gesekan budaya yang terjadi dapat diminimalisasi, sehingga tidak mengganggu kepada produktivitas perusahaan kedepannya. Kemudian pengintegrasian sistem IT dan berbagai layanan perbankan juga harus diputuskan dengan sangat matang. Keputusan ini meliputi penyatuan kartu ATM, penutupan dan pembukaan cabang BSI baru di berbagai daerah, serta pembuatan produk yang kompetitif berdasarkan pada hasil riset dan pengembangan yang tepat. Intinya, BSI harus mengerti keinginan dan kebutuhan pasar saat ini.²⁵

Proses transformasi dan perubahan yang dilakukan perusahaan, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat menjaga level keterikatan karyawan (*employee engagement*). Karena karyawan dengan memiliki keterikatan yang

²⁴ Tantangan BSI Pasca Merger Diakses dari <https://retizen.republika.co.id/posts/11080/tantangan-bank-syariah-indonesia-bs-pasca-merger> Tanggal 23 Juni 2022 pukul 12:05 wib

²⁵ Tantangan BSI Pasca Merger Diakses dari <https://retizen.republika.co.id/posts/11080/tantangan-bank-syariah-indonesia-bs-pasca-merger> Tanggal 23 Juni 2022 pukul 12:05 wib

kuat dengan perusahaan akan memberikan dukungan selama proses perubahan, bahkan menjadi *agent of change* yang dapat menularkan rasa positifisme dan optimisme dikalangan karyawan. Karyawan yang memiliki keterikatan yang tinggi akan mendukung dan berpartisipasi aktif dalam perubahan budaya perusahaan menjadi lebih inovatif dan mampu menjaga keberlangsungan proses sejalan dengan strategi perusahaan. Pada akhirnya karyawan merupakan salah satu unsur penting dalam keberhasilan perubahan yang terjadi pada proses transisi.

Penggabungan tiga bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia tidak serta merta mengalami kemudahan, terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi, serta perlu proses untuk mengatasinya. Maka dari itu, strategi dan *management* pengelolaan BSI haruslah mumpuni. Sehingga, hasil merger ini diharapkan membawa dampak baik bagi perekonomian serta perkembangan lembaga keuangan Syariah di Indonesia kedepannya. Hal-hal yang dapat menjadi faktor penunjang kemajuan bank tersebut, dengan menjadikan kesenangan atau kenyamanan nasabah menjadi prioritas. Sehingga dari pihak bank harus tahu terkait layanan dan kualitas pelayanan yang dapat diberikan pengelola bank terhadap nasabah. Kepuasan nasabah dapat menjadi tolok ukur kesuksesan kinerja perbankan.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan daripada konsumen. Dalam hal ini tentu dari pihak bank memberikan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Seperti halnya, keramahan, kenyamanan dan keamanan tempat dan suasana dan juga kesopanan. Dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memfokuskan hal ini, tentu dapat mengantarkan kepada tujuan daripada kegiatan bank syari'ah dengan maksimal yakni sampai dalam optimalisasi nasabah yang menjadi prioritas. Hal-hal yang dapat menjadi faktor penunjang kemajuan bank tersebut. dengan menjadikan kesenangan atau kenyamanan nasabah menjadi prioritas. Sehingga dari pihak bank harus tahu terkait layanan dan kualitas pelayanan yang dapat diberikan pengelola bank terhadap nasabah. Kepuasan nasabah dapat menjadi tolok ukur kesuksesan kinerja perbankan.

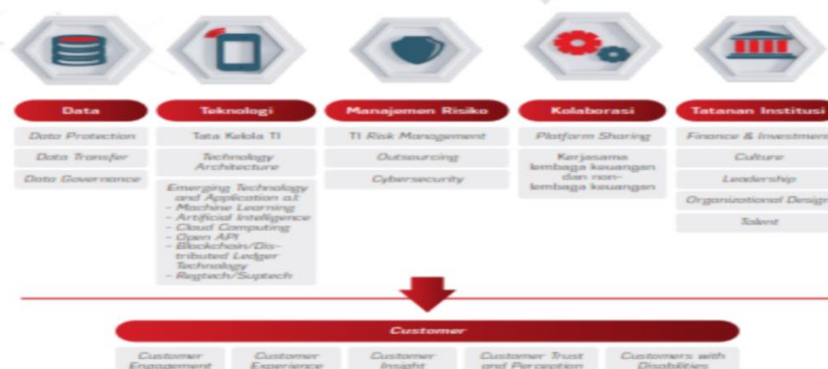
Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan daripada konsumen. Dalam hal ini tentu dari pihak bank memberikan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Seperti halnya, kerahaman, kenyamanan dan keamanan tempat dan suasana dan juga kesopanan. Dengan memfokuskan hal ini, tentu dapat mengantarkan kepada tujuan daripada kegiatan bank syari'ah dengan maksimal yakni sampai dalam optimalisasi nasabah yang menjadi prioritas. Nasabah sangat berkaitan dengan suatu kepuasan. Kepuasan merupakan respon daripada nasabah yang disebabkan atas kesesuaian harapan yang didapatkan dari kinerja perbankan. Jika kesesuaian didapatkan melebihi dari harapan nasabah itulah puncak daripada kepuasan. Namun, sebaliknya jika yang didapatkan ketidaksesuaian atau bahkan sangat jauh dari harapan maka nasabah akan kecewa. Sedangkan kepuasan ini sangat berpengaruh demi kesetiaan nasabah terhadap perbankan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang nasabah dapatkan maka ia akan semakin lama bertahan dalam perbankan tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengenai *customer relation*, BSI harus memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dan mampu berkomunikasi dengan nasabah ataupun calon nasabah. Hal ini bertujuan untuk mempromosikan BSI pada masyarakat serta memberikan informasi mengenai sistem kesyariaan dalam BSI, sehingga diharapkan hubungan yang terjalin antara bank dan masyarakat sebagai nasabah dapat berjalan dengan baik. Literasi keuangan juga diperlukan bagi masyarakat, sebagaimana Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengemukakan pentingnya literasi keuangan untuk meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya *less literate* atau *non literate* menjadi *well literate*, serta untuk meningkatkan jumlah pengguna produk layanan jasa keuangan dalam jangka panjang. Minat masyarakat dalam menggunakan bank syariah tergantung dari pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai suatu lembaga keuangan. Masyarakat cenderung akan memilih berdasarkan apa yang mereka ketahui. Adapun perihal integrasi sistem keuangan dan sektor riil perlu dilakukan oleh pihak terkait untuk menjaga ketahanan dan kestabilan keuangan dalam lembaga keuangan itu sendiri.

Gambar 1.5 Elemen Kebijakan Digitalisasi Untuk Perbankan



Sumber : Cetak Biru OJK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar diatas diketahui bahwa terdapat 5 (lima) elemen yang akan memberikan kebijakan digitalisasi untuk perbankan yakni meliputi pedoman implementasi data, teknologi, manajemen risiko, kolaborasi, dan tatanan institusi pada industri perbankan. Kelima elemen tersebut merupakan langkah strategis untuk mendorong perbankan dalam menciptakan inovasi produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi ekspektasi konsumen dan berorientasi pada kebutuhan konsumen (*Customer Centric Orientation*).

Untuk mendukung bisnis yang berkelanjutan, diperlukan adanya percepatan pemerataan dan peningkatan kualitas layanan melalui *The Ultimate service as Business Acceleration* dimana sentuhan layanan yang diberikan harus lebih dari level *excellence* sebagai percepatan proses bisnis. *Customer Satisfaction Index* (Indeks Kepuasan Nasabah) merupakan salah satu indikator keberhasilan Bank, sehingga harus didukung dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran pegawai Bank.

Proses transformasi dan perubahan yang dilakukan perusahaan, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat menjaga level keterikatan karyawan (*employee engagement*). Karena karyawan dengan memiliki keterikatan yang kuat dengan perusahaan akan memberikan dukungan selama proses perubahan, bahkan menjadi *agent of change* yang dapat menularkan rasa positifisme dan optimisme dikalangan karyawan. Karyawan yang memiliki keterikatan yang tinggi akan mendukung dan berpartisipasi aktif dalam perubahan budaya perusahaan menjadi lebih inovatif dan mampu menjaga keberlangsungan proses sejalan dengan strategi perusahaan. Pada akhirnya karyawan merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salah satu unsur penting dalam keberhasilan perubahan yang terjadi pada proses transisi.

Dalam latar belakang masalah adanya tantangan akselerasi transformasi digital sebagai bagian dari *ultimate service* diantaranya dengan yang factual, yang ideal dalam latar belakang masalah ini. Faktualnya transformasi layanan dan digital tidak mudah. Mengapa hal itu bisa terjadi? Atas dasar itulah penelitian ini perlu dilakukan dengan judul “**PENGARUH AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM *ULTIMATE SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI AREA PEKANBARU**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diketahui beberapa identifikasi masalah yakni sebagai berikut:

- 1.2.1 Terjadi perubahan pola perilaku konsumen karena peningkatan teknologi dan perkembangan industry 4.0, akselerasi transformasi digital serta akibat adanya pandemic Covid 19.
- 1.2.2 Peningkatkan penggunaan layanan perbankan dengan menggunakan aplikasi mobile banking serta resiko peningkatan kejahatan *cyber*.
- 1.2.3 Tantangan BSI pasca merger yang berpengaruh terhadap pemahaman kualitas layanan nasabah.
- 1.2.4 Akselerasi Transformasi Digital terhadap layanan perbankan dan belum mencapau kepuasan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membatasi masalah hanya pada “**PENGARUH AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM *ULTIMATE SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI AREA PEKANBARU**”

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara akselerasi transformasi digital pada aspek *PEOPLE* dalam *Ultimate service* yaitu bagi kepuasan nasabah ?
2. Bagaimana pengaruh Akselerasi Transformasi Digital pada aspek *Service Process* dalam *Ultimate service* BSI terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh Akselerasi Transformasi Digital pada aspek *Premise Process* dalam *Ultimate service* BSI terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh Akselerasi Transformasi Digital pada aspek *Business Contributions* dalam *Ultimate service* BSI terhadap kepuasan nasabah?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh akselerasi transformasi digital pada aspek *People* dalam *Ultimate service* pada Bank Syariah Indonesia terutama sebagai strategi mencapai kepuasan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui pengaruh akselerasi transformasi digital pada aspek *Service Process* dalam *Ultimate service* pada Bank Syariah Indonesia terutama sebagai strategi mencapai kepuasan nasabah.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh akselerasi transformasi digital pada aspek *Premises* dalam *Ultimate service* pada Bank Syariah Indonesia terutama sebagai strategi mencapai kepuasan nasabah.
 - d. Untuk mengetahui pengaruh akselerasi transformasi digital pada aspek *Business Contributions* dalam *Ultimate service* pada Bank Syariah Indonesia terutama sebagai strategi mencapai kepuasan nasabah.
 - e. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah mengenai akselerasi dalam *ultimate service* sebagai nilai dan value dalam peningkatan transformasi digital di BSI.
2. Manfaat Penelitian
- a. Bagi akademik, dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ekonomi Syariah
 - b. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah pengalaman penulis dan sekaligus penerapan ilmu yang diperoleh selama belajar dalam pekerjaan.
 - c. Bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar magister jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing di bagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan penulisan tesis yang terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang tinjauan teori tesis yaitu teori tentang pengertian *akselerasi transformasi digital*, pengertian *m baking*; dan pengembangan produk produk perbankan, karakteristik nasabah, pengaruh kualitas layanan, *ultimate service* BSI, hubungan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, pengaruh akselerasi transformasi digital dalam layanan *ultimate service* BSI serta Teori *Customer Satisfaction*. Bab ini juga membahas Bank Syariah Indonesia, terdiri atas: jumlah pegawai, visi dan misi, struktur organisasi, dan aspek akselerasi transformasi digital BSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENULISAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan model penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang pengaruh *Akselerasi Transformasi Digital* sebagai bagian dari *Ultimate Service Bank Syariah Indonesia* yaitu dengan pengujian validitas variabel *People, Service Process, Premises* dan *Business Contributions*.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menyajikan kesimpulan dan saran.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Akselerasi

Akselerasi memiliki 4 arti.

- 1) Proses mempercepat
- 2) Laju perubahan kecepatan
- 3) Peningkatan kecepatan
- 4) Percepatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata akselerasi adalah proses mempercepat. Arti lainnya dari akselerasi adalah laju perubahan kecepatan.

2.1.2 Transformasi Digital

Transformasi digital adalah adopsi dan penggunaan teknologi untuk mengubah strategi dan proses bisnis menjadi digital. Apabila diterapkan dengan terencana, transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi waktu, sumber daya, hingga menciptakan beragam ide inovasi untuk pengembangan perusahaan.²⁶ Transformasi digital didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital yang secara radikal dapat meningkatkan dan mencapai kinerja serta tujuan perusahaan yang diharapkan Transformasi digital juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan suatu entitas dengan memicu

²⁶ Transformasi Digital Diakses dari <https://developers.bri.co.id/id/news/memahami-percepatan-transformasi-digital-melalui-open-banking-briapi> tanggal 7 Juli 2022 pukul 03:25 wib

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perubahan yang signifikan pada propertinya melalui adopsi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, serta konektivitas.²⁷

Transformasi digital menuntut perbankan untuk mengubah pola pengelolaan dan operasional yang dilakukan. Pergeseran dari konsep *traditional bank* ke *future bank* mendorong Bank antara lain untuk menyesuaikan strategi bisnis, melakukan penataan ulang jaringan distribusi, mendorong transaksi perbankan melalui *digital channel* (*mobile app* dan *internet*) termasuk penggunaan perangkat perbankan elektronik terkini, dalam upaya peningkatan *customer experience* (*end-to-end digital solution*).

Strategi transformasi digital adalah cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai kematangan digital (*digital maturity*), dan setiap bank mempunyai kondisi dinamis dan visi misi yang berbeda sehingga memerlukan strategi yang berbeda. Transformasi Digital total harus mentransformasi tiga komponen utama, yaitu pengalaman pelanggan (*Customer Experience*), operasional perusahaan yang terbaik (*Operation Excellence*), dan model bisnis baru (*New Business Model*). Dengan demikian, bukan hanya tampilan digital, namun operasional, model bisnis, serta pikir seluruh pegawai juga digital. Aplikasi *mobile banking* saja tanpa didukung proses lainnya di belakangnya, hanya memenuhi sebagian dari salah satu poin dalam *Customer Experience*, yaitu pelanggan dapat melakukan transaksi. Padahal masih banyak hal yang perlu dicapai dalam

²⁷ Angelita Nauli Panggabean, Memahami dan Mengelola Transformasi Digital LB21 E-Business Strategy and Implementation.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Customer Experience saja, dan aplikasi *mobile banking* saja belum mencerminkan apakah *Operational Excellence* dan *New Business Model* telah dicapai.²⁸

Transformasi digital bertujuan untuk memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen atau mencapai *customer centric orientation services*. Mengacu kepada kerangka *digital maturity*, tingkat kematangan digitalisasi organisasi pada aspek customer diukur dari 4 (empat) hal, yaitu (i) *customer engagement* adalah suatu keterikatan atau ketergantungan konsumen terhadap layanan perbankan digital; (ii) *customer experience* adalah suatu indikator kesuksesan layanan yang diberikan oleh perusahaan; (iii) *customer insight* merupakan cara Bank mampu memahami tentang perilaku, preferensi, dan kebutuhan konsumen dengan memanfaatkan data konsumen; dan (iv) *customer trust and perception* adalah kepercayaan (*trust*) dan persepsi (*perception*) konsumen terhadap layanan perbankan digital. Bank perlu memastikan bahwa layanan perbankan secara digital dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan, termasuk bagi kaum disabilitas yang berpotensi termarginalkan akibat perkembangan teknologi.

Customer Experience adalah salah satu dari tiga komponen yang harus berubah dengan digitalisasi. Dengan digitalisasi, kita bisa lebih mengerti tentang pelanggan tersebut secara individual, membuat

²⁸ E-Book Transformasi Digital Bank di Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan makin terpenuhi kebutuhannya dengan produk kita yang sesuai, memudahkan semua proses interaksi dengan kita, sehingga mereka merasa senang berinteraksi dengan kita.

Komponen *Customer Experience* yang bisa kita ukur terdiri dari tiga bagian dengan delapan komponen, yaitu Mengerti tentang pelanggan, yang mencakup :

- 1) Segmentasi berdasarkan analisis data tentang pelanggan yang bukan hanya data demografi, tetapi yang penting adalah analisis tingkah laku, kebiasaan, dan kecenderungan pelanggan yang didasarkan pada data primer tentang hal tersebut yang diperoleh.
- 2) Pengetahuan tentang pelanggan yang diperoleh dari data sosial di internet, misalkan dari akun Facebook, Instagram, Twitter, Blog, publikasi, berita, dan lainnya)

2.1.3 Perbankan Syariah dan Bank Syariah

Kegiatan ekonomi yang ditunjang oleh aktivitas kelembagaan, salah satunya berhubungan dengan perbankan syariah. Adanya Perbankan Syariah merupakan salah satu upaya untuk menghadirkan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip Syariah. Karena mendapatkan layanan keuangan sesuai Syariah sesungguhnya merupakan hak asasi, bagi setidaknya setiap Muslim. Yang setara dengan hak cuti bagi ibu yang melahirkan, hak mendapatkan makanan halal, hak menjalankan ibadah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan agama dan keyakinannya, serta hak lain yang melekat pada diri seseorang.²⁹

Di Indonesia, layanan Perbankan Syariah dimulai sejak tahun 1992. Saat itu belum ada peraturan khusus yang mengatur tentang Perbankan Syariah. Hingga pada tahun 2008 pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 21 tentang Perbankan Syariah. Di sinilah perkembangan Perbankan Syariah mendapatkan momentumnya. Banyak lembaga keuangan yang membuka layanan syariah. Tidak hanya Perbankan, namun juga asuransi, aset manajemen, pegadaian, *multifinance*, bahkan koperasi.³⁰

Terdapat 5 aspek mendasar yang membedakan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.³¹ Yaitu dasar hukum, akad, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja

Pertama, dasar hukum. Bank Syariah teguh pada keyakinan bahwa kegiatan ekonomi (muamalah) harus mengacu pada tuntunan/petunjuk dari Allah Subhanahu wa Ta'ala dalam suatu prinsip Syariah. Prinsip Syariah merupakan prinsip hukum Islam, yang dalam kegiatan bank Syariah di Indonesia, mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), berdasarkan Al-Quran, Hadist, Ijma', dan sumber hukum Islam lainnya. DSN-MUI merupakan lembaga yang berdasarkan peraturan perundang-undangan berwenang dalam menetapkan fatwa di bidang ekonomi Syariah.

²⁹ Misbahul Munir, Kahfi Riza, Abdul Rahman Zulfikar Al Farouq, Brus Tito, dan Faris Sabilar Rusydi. Mengenal lebih dekat Perbankan Syariah “”36 Tanya Jawan Kontemporer Penerbit PT. Bank BNI Syariah Tahun 2019. Hal 11

³⁰ Opcit Hal 11

³¹ Loc Cit Hal 13

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kedua, akad. Dalam Syariassh, akad merupakan hal penting yang mendasari terjadinya aktivitas ekonomi. Akad akan mengikat kedua belah pihak dengan hak dan kewajiban yang harus saling dipenuhi. Di Bank Konvensional, hanya ada satu akad untuk seluruh aktivitas penyaluran dana. Yaitu akad Kredit, yang berbasis Bunga dan dapat diubah sewaktu waktu oleh Bank. Sedangkan di Bank Syariah, masing-masing aktivitas memiliki akad tersendiri, yang harus ditunaikan kedua belah pihak sampai selesainya perjanjian. Isi dari suatu akad yang sah harus sesuai dengan Syariah, tidak boleh berisi kesepakatan yang “menghalalkan yang haram” atau “mengharamkan yang halal.” Ini yang disebut dengan akad bathil.

Ketiga, struktur organisasi. Bank Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditempatkan setingkat Dewan Komisaris. Peran DPS ini krusial karena bertugas mengawasi jalannya operasional bank agar selalu sesuai dengan aturan dan ketentuan Syariah. DPS ditetapkan dalam Rapat Umum. Pemegang Saham (RUPS) setelah mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional (DSN). Setiap produk di Bank Syariah harus sesuai dengan fatwa DSN dan mendapat opini dari DPS. DPS juga melakukan audit atas pendapatan yang diterima Bank Syariah. Pendapatan yang tidak sesuai dengan Syariah akan dimasukkan ke dalam dana kebajikan dan tidak boleh diakui sebagai pendapatan bank.

Keempat, sisi usaha yang dibiayai. Bank Syariah tidak diperkenankan untuk membiayai usaha yang dilarang oleh Islam maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam praktiknya, Bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syariah juga senantiasa memposisikan nasabah pembiayaan sebagai mitra, yang sama-sama menginginkan ibadah dan keberkahan dalam berbisnis dengan Allah, bukan hanya keuntungan materi dan duniawi semata.

Kelima, lingkungan kerja. Bank Syariah juga memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan nilai-nilai syariah. Dalam etika misalnya, selalu mengedepankan sifat amanah dan jujur. Demikian pula dalam melayani nasabah, dimana akhlak harus senantiasa dijaga dan dikedepankan.

2.1.4 PT. Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.³²

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern,

³² Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information> tanggal 4 Juli 2022 pukul 05.23

universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Visi BSI

Top Ten Islamic Bank

Misi BSI

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Bank merupakan perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian di sebuah negara termasuk Indonesia. Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU NO.7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.³³

Tugas utama bank adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dana, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik, tapi juga kegiatannya harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat.³⁴ Karakteristik digital banking adalah nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik atau *digital bank*.³⁵

Digital banking dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya. Bank sebaiknya melihat bahwa hal tersebut bukan sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi merubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat.

³³ EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN Vol. IX, No. 2, Agustus 2020 Annisa Indah Mutiasari PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL HAL 34

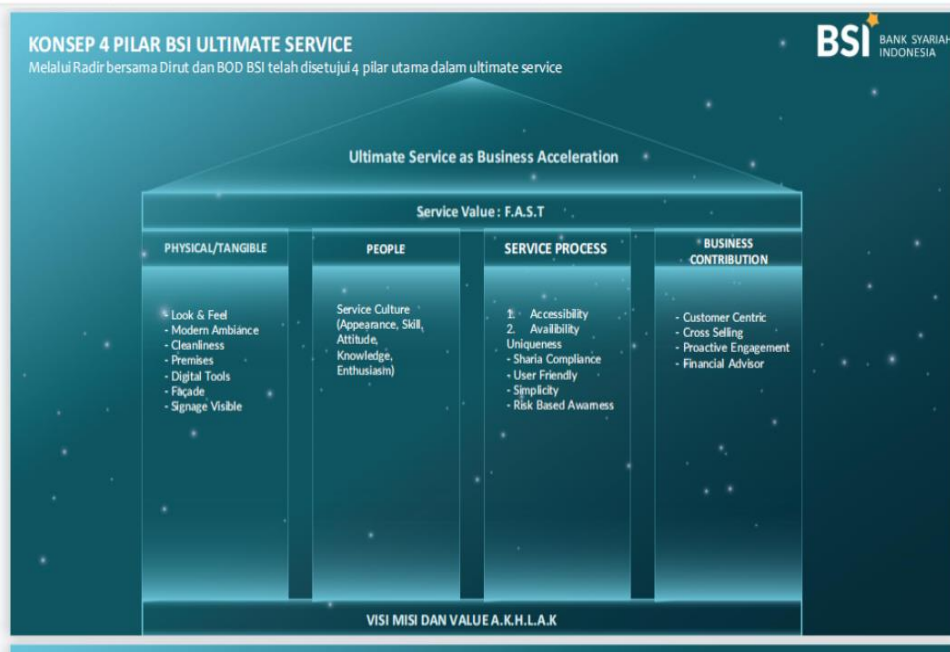
³⁴ Ibid Hal 34

³⁵ Ibid Hal 34

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Visi Misi Value Akhlak



Sumber Data : Materi Layanan BSI

1. KONSEP LAYANAN BSI

Gambar 2.2 Target Layanan BSI



Hery Gunardi, Direktur utama

1. Target Performa layanan BSI harus peringkat 3 bank di Indonesia
2. *Customer Satisfaction* dan *engagement* harus meningkat yang diukur melalui Skor
3. Dalam *Strategic Review* ditampilkan nilai layanan cabang

Radir, 23 November 2021

Sumber : Materi Layanan BSI

Konsep layanan diwujudkan melalui *The Ultimate service as Business Acceleration* yaitu percepatan bisnis melalui semangat dan energi yang maksimal untuk memberikan layanan dengan level paling tinggi (*Ultimate*) dengan terus menebar kebaikan, layanan yang dapat menyentuh hati dan nasabah terpukau dengan kejutan yang diberikan sehingga dengan suka cita nasabah akan menceritakan kehebatan pelayanan kepada orang lain.

1) Nilai – Nilai Layanan BSI

AKHLAK adalah core value BUMN yang selaras dengan nilai

- nilai layanan yang akan dibangun, akhlak berarti perilaku atau budi pekerti. AKHLAK dijabarkan sebagai berikut:

- a) **Amanah:** Integritas, terpercaya, bertanggung jawab, komitmen, akuntabilitas, jujur dan disiplin. Memegang teguh kepercayaan yang telah diberikan.
- b) **Kompeten :** Profesional, focus pelanggan, pelayanan memuaskan, unggul, *excellence* dan *smart*. Terus belajar dan mengembangkan kapasitas.
- c) **Harmonis :** Peduli (*Caring*), keberagaman (*Diversity*). Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d) **Loyal :** Komitmen, dedikasi (rela berkorban), kontribusi. Berdedikasi mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- e) **Adaptif :** Inovatif, agile dan adaptif. Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f) **Kolaboratif** : Kerjasama dan sinergi. Membangun kerjasama yang sinergis.

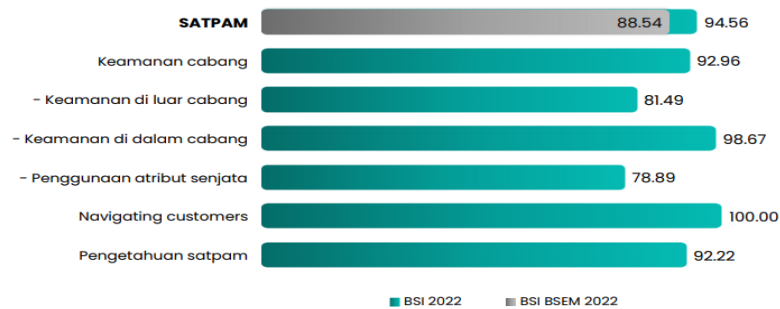
2) Aspek Layanan

Quality cabang mengatur beberapa aspek layanan, antara lain sebagai berikut:

1. People (Pegawai)

Gambar 2.3 Contoh Diagram Performa Petugas Layanan BSI

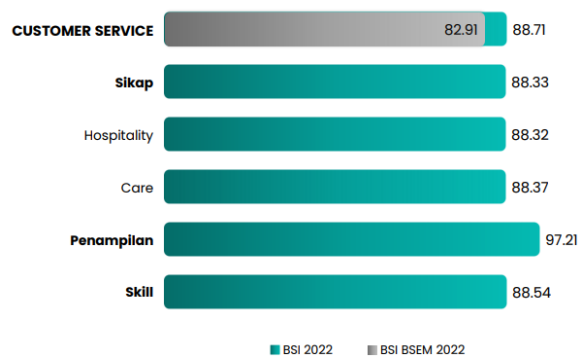
Performa Satpam (%)



Sumber : Materi Layanan BSI

Gambar 2.4 Contoh Diagram Performa Petugas Layanan BSI

Performa Customer Service (%) - 1



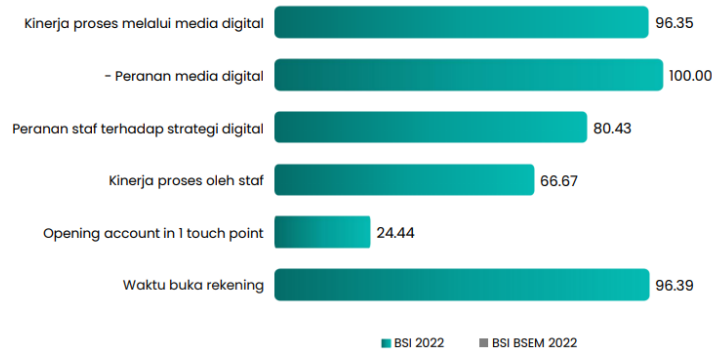
Sumber : Materi Layanan BSI

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.5 Contoh Diagram Performa Petugas Layanan BSI

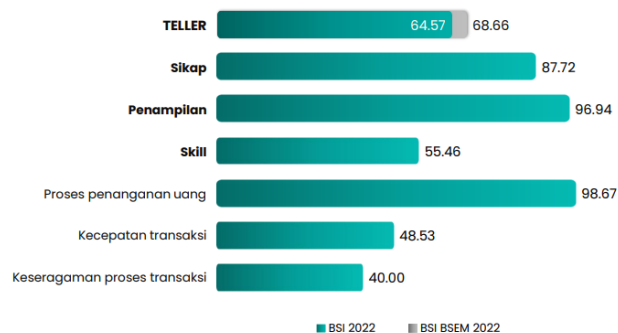
Performa Customer Service (%) - 3



Sumber : Materi Layanan BSI

Gambar 2.6 Contoh Diagram Performa Petugas Layanan BSI

Performa Teller (%)



Sumber : Materi Layanan BSI

People atau disebut dengan *human resource* adalah aset yang penting dalam menunjang kelangsungan dan juga perkembangan perusahaan. Saat ini telah mengalami perubahan *human resource* atau SDM menjadi aset yang perlu dikembangkan dengan modal manusia

atau *human capital*. Human capital adalah segenap keahlian, pengetahuan, kreativitas, dan keterampilan yang direalisasikan dalam bentuk kemampuan kerja. Kemudian, dari kemampuan kerja tersebut, perusahaan mampu menghasilkan layanan yang profesional serta memiliki nilai ekonomi.

Pada prinsipnya, human capital menjadi salah satu bagian dari aktivitas manajemen human resource atau SDM. Hanya saja, pengembangan dan pengelolaan kemampuan manusia dalam konteks sumber daya cenderung difokuskan pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan. Dengan begitu, perkembangan perusahaan atau organisasi dapat terdukung. Melalui human capital, perusahaan mampu mengangkat sumber daya manusianya pada tingkat, derajat, atau level yang lebih tinggi ketimbang menjadi sekadar sumber daya biasa. Artinya, sumber daya tersebut dapat memberikan manfaat dan nilai bagi perusahaan atau organisasi. Adapun aspek *People* adalah sebagai berikut

a) *Appearance* (Penampilan)

Untuk mewujudkan visi Bank Syariah Indonesia menjadi *Top Ten Global Islamic Bank* dalam waktu 5 (lima) tahun kedepan maka diperlukan komitmen dari seluruh jajaran pegawai BSI dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah . Sebagai bentuk komitmen kepada nasabah untuk melayani dengan *ultimate* adalah melalui *appearance* yang menjadi *first impression* penilaian nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) *Enthusiasm*

Untuk mewujudkan visi Bank Syariah Indonesia menjadi *Top Ten Global Islamic Bank* dalam waktu 5 (lima) tahun kedepan maka diperlukan komitmen dari seluruh jajaran pegawai BSI dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Sebagai bentuk komitmen kepada nasabah untuk melayani dengan *ultimate* adalah melalui antusias yang menjadi *first impression* penilaian nasabah. Yaitu berupa *energy level* positif petugas.

c) *Attitude (Sikap)*

Seorang *frontliner* harus memiliki *attitude*, *attention*, dan *action* kita sebagai pemberi layanan. *Attitude* merupakan sikap yang harus dimiliki, diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap kantor kita masing masing. *Attention* atau Perhatian, dimana kita harus memperhatikan dan mencermati keinginan pengguna layanan, mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang dibutuhkan, memahami keinginan pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan pengguna layanan menjadi yang paling utama. *Action* atau tindakan, dimana seluruh pegawai harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan pengguna layanan, misalnya kita mencatat kebutuhan yang diinginkan, menegaskan atau mengecek kembali kebutuhan tersebut, menyelesaikan layanan dengan sopan serta tidak lupa mengucapkan terima kasih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) Skill (Keterampilan)

Untuk mewujudkan hal ini, frontliner harus memiliki 5 skill wajib berikut:

- 1) Percaya Diri. Sikap percaya diri bisa menularkan semangat kepada pelanggan.
- 2) Komunikatif. Kecakapan komunikasi akan menumbuhkan kenyamanan bagi pelanggan
- 3) *Problem Solving*
- 4) Sabar dan Empati
- 5) Multitasking.

e) Service Knowledge (Pengetahuan)

Memiliki pengetahuan mengenai produk perbankan yang dimiliki perusahaan. Sehingga nasabah dapat memahami produk ketika *customer service* menyampaikan informasi tersebut. Sigap dan cepat tanggap. Hal ini demi memberikan pelayanan dan solusi kepada nasabah.

Pengetahuan Produk dalam Perspektif Syari'ah

Jika dilihat dari perspektif syari'ah, produk yang dipasarkan merupakan senjata yang sangat bagus dalam memenangkan persaingan apabila memiliki mutu atau kualitas yang tinggi. Sebaliknya produk yang mutunya rendah akan sukar untuk memperoleh citra dari para konsumen. Oleh karena itu, produk yang dihasilkan harus diusahakan agar tetap bermutu baik³⁶.

³⁶ Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta, BPFE, 2000), hal. 139

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai Firman Allah SWT dalam (QS. Al-Baqarah : 168) :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِيْنٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah- langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.³⁷

Dari surah tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk memproduksi sebuah barang seorang muslim harus memperhatikan kualitas produk tersebut sehingga nantinya produk yang ditawarkan bisa memberikan manfaat dengan baik.

Menurut Al-Muslih, ada tiga hal yang perlu dipenuhi dalam menawarkan sebuah produk :

- a. Produk yang ditawarkan memiliki kejelasan barang, kejelasan ukuran/takaran, kejelasan komposisi, tidak rusak/kadaluarsa dan menggunakan bahan yang baik.
- b. Produk yang diperjual belikan adalah produk yang halal.
- c. Dalam promosi maupun iklan tidak melakukan kebohongan.³⁸

Sebagaimana dalam hadits Rasulullah SAW, yang menjelaskan tentang larangan menipu dalam jual beli dan pemasaran produk ;

عن أبي هريرة قال نهى رسول الله صلى الله عليه وسلم عن بيع الحصة وعن بيع الغرر

³⁷ Al-Quran Surat Al-Baqoroh ayat 168, *Al-Quran dan terjemahannya*, (DEPAG. RI, Jakarta,1987), hal. 41.

³⁸ Tamamuddin, *Mengantisipasi Pasar Terbuka dengan Menciptakan Keunggulan Bersaing Melalui Pendekatan Strategi Pemasaran (Pendekatan Marketing Mix dalam Perspektik Islam)*, Jurnal Hukum Islam (JHI) Volume 10, Nomor 2, Juni 2012, hal. 267

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : Dari Abu Hurairah : Rasulullah SAW melarang jual beli dengan hashah (melempar batu kerikil) dan jual beli dengan menipu. (HR. Muslim).

Hadits diatas menjelaskan tentang larangan Rasulullah terhadap dua jenis jual beli, yaitu jual beli dengan cara mengundi dan jual beli dengan cara menipu. Penipuan dalam hal ini seperti, barang yang di iklankan atau di promosikan dalam bentuk katalog dan brosur berbeda dengan barang atau produk yang disediakan³⁹.

2. Service Process

Pada transformasi digital Service Process meliputi:

1. *Uniqueness*
2. *Sharia Compliance*
3. *User Friendly*
4. *Simplicity*
5. *Risk Based Awareness*

Gambar 2.7 Buka Rekening BSI



Sumber Data : Meteri Layanan BSI

³⁹ Nurlisah, *Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Peningkatan Volume Penjualan Lipaq Saqbe Mandar pada Malolo Grup Kabupaten Polewali Mandar dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2018), hal. 18

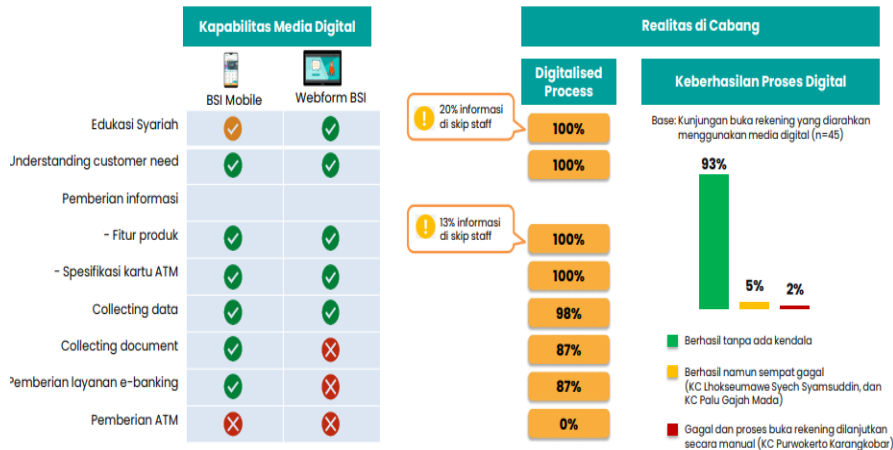
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.8 Digital Proses BSI

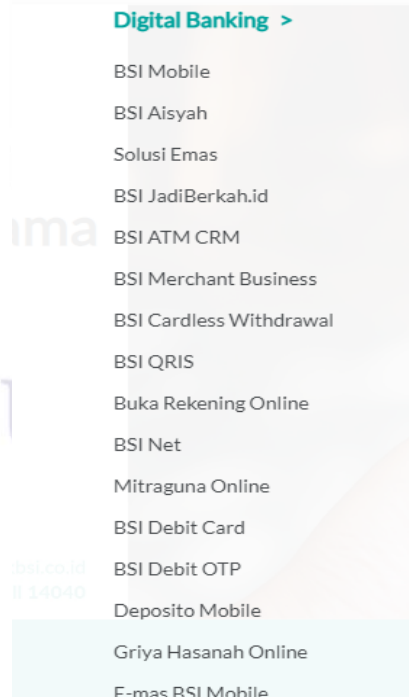
Digitised Process

Base: Semua kunjungan buka rekening (n=45)



Sumber Data : BSI

Gambar 2.9 Digital Banking BSI



Sumber Data : BSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

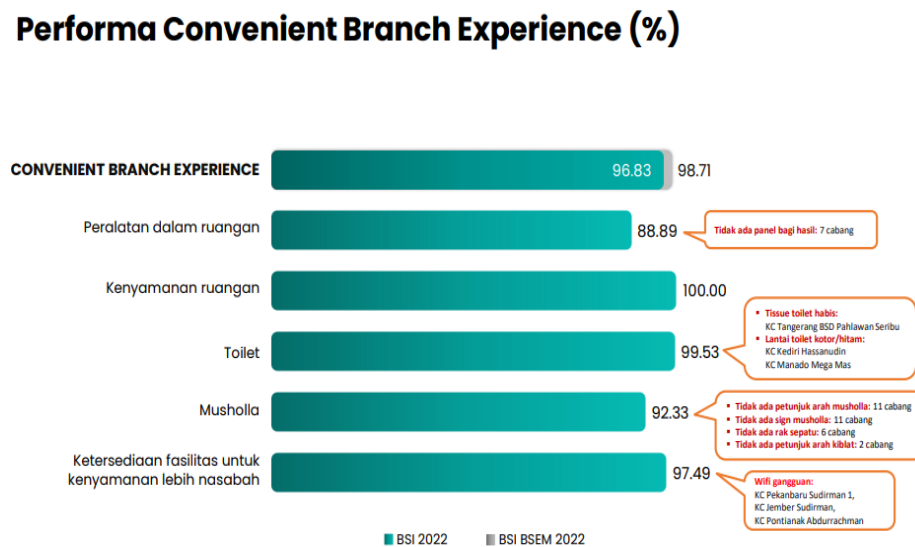
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Physical (fisik)*

Pada transformasi digital *Physical (fisik)* meliputi:

- a) *Look and Feel*
- b) *Modern Ambiance*
- c) *Cleanliness*
- d) *Permisses*
- e) *Digital Tools*
- f) *Façade*
- g) *Signage Visible*

Gambar 2.10 Performa Convenient Branch Experience (%)



Sumber : Materi Layanan BSI

Suatu dari kondisi fisik bank syariah yang menjadi juga menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk mau menjadi nasabah bank syariah. Indikator-indikator dari variabel ini adalah *Eksterior* kantor, Sarana parkir, Musik, Interior Kantor. Lingkungan fisik atau bukti fisik adalah keadaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau kondisi yang di dalamnya juga termasuk suasana klinik yang merupakan tempat beroperasinya jasa layanan. Bentuk Fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Adapun *premises* juga meliputi :

- a. Kenyamanan
- b. Kebersihan
- c. Kerapihan
- d. Protokoler Kesehatan

Keputusan lokasi atau fisik gedung sangat penting karena berkaitan dengan potensi penjualan dan keuntungan, daya saing dan kesinambungan usaha. Jika salah dalam menentukan lokasi maka akibat bukan hanya bersifat jangka pendek namun juga bisa berakibat jangka panjang⁴⁰.

Penentuan lokasi untuk pemasaran jasa perbankan juga mempengaruhi jumlah volume penjualan produk yang dihasilkan sebuah perusahaan. Oleh karenanya, sebuah perusahaan akan mencari lokasi yang strategis untuk digunakan sebagai lokasi produksi maupun lokasi distribusinya. Jika berdasarkan penelitian pasar, telah diketahui daerah-daerah potensial sebagai tempat produk yang dihasilkan perusahaan, maka yang terpenting adalah menentukan daerah-daerah strategis tempat para

⁴⁰ Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 86.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perantara membantu menyalurkan barang hingga sampai ke tangan konsumen.⁴¹

Place (Tempat) sendiri merupakan letak dimana sebuah perusahaan atau industri berada yang dianggap memiliki nilai penting yang berpengaruh pada penjualan dan pencarian laba baik secara jangka pendek dan panjang⁴².

Menurut Philip Kotler Tempat (*Place*) menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran.⁴³

Penyaluran merupakan suatu kegiatan penyampaian produk sampai ke tangan konsumen pada waktu yang tepat. Oleh karena itu, kebijakan penyaluran merupakan penentuan saluran pemasaran (*marketing channels*) dan distribusi fisik (*physical distribution*). Kedua faktor ini mempunyai hubungan yang sangat erat dalam penyaluran dan sekaligus keberhasilan pemasaran produk perusahaan⁴⁴.

1) Keuntungan Menentukan Lokasi yang Tepat

Penentuan lokasi yang tepat akan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, baik dari segi finansial maupun non finansial, keuntungan tersebut antara lain adalah⁴⁵:

- a. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih memuaskan

⁴¹ Harry Azhar, *Skripsi : Analisis Strategi Marketing Mix dalam Meningkatkan Pengiriman Barang dan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam*, (Lampung,2017), hal. 63-64

⁴² Ibid., hal.60

⁴³ Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: Intermedia, 1987) hal. 64

⁴⁴ Sofjan Assauri, *Op.Cit*, hlm 233-234

⁴⁵ Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta : Kencana,2006), hal.233

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kemudahan dalam memperoleh tenaga kerja yang diinginkan baik jumlah maupun kualifikasinya.
- c. Kemudahan dalam memperoleh bahan baku atau bahan penolong dalam jumlah yang diinginkan secara terus menerus
- d. Kemudahan untuk memperluas lokasi usaha, karena biasanya sudah diperhitungkan untuk perluasan lokasi usaha sewaktu-waktu.
- e. Memiliki nilai atau harga ekonomis yang lebih tinggi di masa yang akan datang.
- f. Meminimalkan terjadinya konflik, terutama dengan masyarakat dan pemerintah setempat.

2) Kriteria Tempat Usaha

Tempat usaha merupakan penentu peluang keberhasilan usaha. Menurut Kasmir ada beberapa yang harus dipertimbangkan dalam tempat usaha yang akan dibuka atau didirikan, yaitu :

- a. Jenis usaha yang dijalankan
- b. Dekat konsumen atau pasar
- c. Ketersediaan tenaga kerja
- d. Sarana dan prasarana (transportasi, listrik, dan air).⁴⁶

3) Alasan Pemilihan Tempat

Ada beberapa alasan mengapa dilakukan penentuan sebuah tempat dan atas dasar apa tempat tersebut dilakukan keputusan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dan perhatikan penegasannya di bawah ini:

⁴⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009), hal. 133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Memiliki nilai strategis secara jangka pendek dan panjang.
- 2) Berdekatan dengan target pasar yang ingin dituju.
- 3) Memiliki koneksi kuat dan mudah untuk masuk dan keluarnya produk perusahaan secara hilir mudik dan kapan saja.
- 4) Memiliki nilai strategis secara finansial yang dimaksud terus mengalami kenaikan harga dipasaran.
- 5) Mampu memberi dampak keyakinan kepada para mitra bisnis, perbankan, karyawan dan para *stakeholders* lainnya dalam menilai perusahaan⁴⁷.

Adapun pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi menurut Tjiptono meliputi :

- a. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b. Visabilitas, misalnya lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Lalu lintas (*traffic*) dimana ada 2 hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberi peluang terjadinya *impulse buying*. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.
- d. Tempat parkir luas dan aman.
- e. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.

⁴⁷ Ibid., hal, 60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Misalnya warung makan yang berdekatan dengan daerah kost, asrama mahasiswa, atau perkantoran⁴⁸.

4) Tempat (*Place*) menurut perspektif syari'ah

Menurut perspektif syariah, dalam menentukan *palce* atau saluran distribusi, perusahaan islami harus mengutamakan tempat-tempat yang sesuai dengan target market, sehingga dapat efektif dan efisien. Sehingga pada intinya, dalam menentukan *marketing mix* harus didasari pada prinsip-prinsip keadilan dan kejujuran. Perbedaan antara bisnis islami dan non islami terletak pada aturan halal dan haram, sehingga harus terdapat kehati-hatian dalam menjalankan strategi. Nabi Muhammad SAW melarang pemotongan jalur distribusi dengan maksud agar harga naik. Sebagaimana disebutkan dalam sebuah hadits :

“ *Rasulullah SAW melarang penghadangan rukban serta melarang pula berlomba-lomba menaikkan penawaran.* “ (HR. Bukhari dan Muslim).

Adapun arti penghadangan (talaqi) rukban, dalam hadits tersebut ialah menghadang para penjual yang biasanya (di negeri Arab) dengan berkendaraan membawa dagangan dari daerahnya masing-masing, lalu meminta supaya barang dagangannya diturunkan disitu dan dibeli dengan harga semurah- murahny. Sebab, di pembeli tersebut akan memberikan berita bohong mengenai harga yang sebenarnya saat itu kepada penjual-

⁴⁸ Yuliani, 2005, *Pengaruh Lokasi, Harga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Berbelanja Konsumen Di Abc Swalayan Purbalingga*. Skripsi Ilmu Sosial, h.14

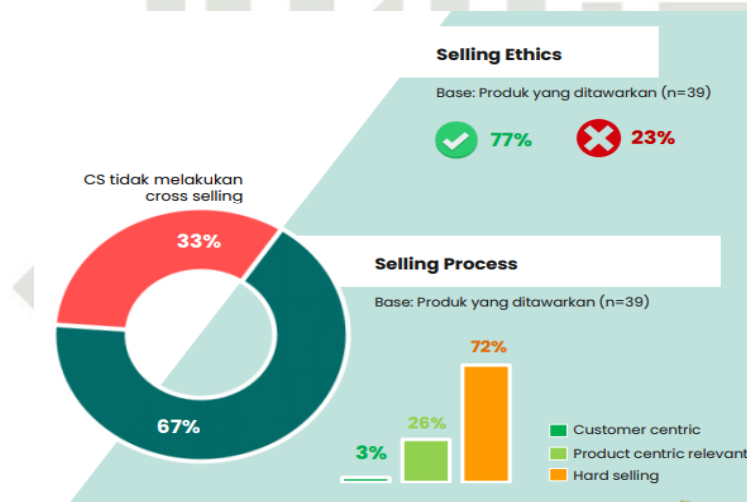
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penjual yang dari daerah tadi, tujuan berdustanya itu adalah supaya mendapatkan dagangan dengan harga semurah-murahnya.

4. Business Contributions (Bisnis)

- a. *Advisory Service* (Kemampuan memberikan saran dan solusi)
- b. *Selling by Customer Centric* (menjual benefit produk sesuai kebutuhan nasabah)

Gambar 2.11 Digital Proses BSI


Sumber Data : BSI

Service Level adalah tingkatan layanan mengacu pada gap antara kualitas layanan (*service quality*) dengan harapan nasabah (*customer expectation*). Adapun tingkatan layanan adalah sebagai berikut :

1. *Criminal level* : Gap terbesar layanan, kualitas layanan (*service quality*) sangat jauh dibawah harapan nasabah (*customer expectation*) sehingga layanan menjadi buruk, nasabah marah dan tidak akan kembali.
2. *Basic Level* : Masih terdapat gap layanan, kualitas layanan (*service quality*) masih dibawah harapan nasabah (*customer expectation*) nasabah tidak complain tapi bercerita untuk tidak usah pilih.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Expected Level* : Gap layanan semakin kecil, kualitas layanan (*service quality*) mulai mendekati harapan nasabah (*customer expectation*), layanan sangat standar dan nasabah kembali kalau tidak ada pilihan lain.
4. *Desired Level* : Tidak terdapat GAP layanan dimana kualitas layanan (*service quality*) telah memenuhi harapan nasabah (*customer expectation*) sehingga nasabah memikirkan untuk kembali lagi.
5. *Excellence Level* : Kualitas layanan (*service quality*) telah melampaui harapan nasabah (*customer expectation*) nasabah menjadi puas namun belum tentu engaged (ada keterikatan).
6. *Ultimate Level* : Kualitas layanan (*service quality*) sangat jauh diatas harapan nasabah (*customer expectation*) layanan dilakukan dengan banyak kejutan dan menyentuh hati nasabah, sehingga nasabah menjadi sangat puas dan akan menceritakan kehebatan pelayanan kepada orang lain.

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dalam pelayanan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tamah dari pelayanan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen⁴⁹.

Pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian yang diberikan oleh perusahaan baik terhadap pelayanan produk maupun terhadap jasa yang ditawarkan sehingga nasabah berminat untuk melakukan transaksi pada perusahaan tersebut dengan demikian pelayanan mempengaruhi meningkatnya minat nasabah pada perusahaan⁵⁰.

Dalam Buku *customer service excellent*, Menurut Kasmir :
dikemukakan bahwa :

- a. Pelayanan merupakan sebagai tindakan atau rapi cepat, sehingga tidak ada yang dapat meminimalkan kesalahan dalam melakukan pelayanan.
- b. Tersedia Sarana dan Prasarana baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani dengan baik, untuk melayani pelanggan hal yang penting diperhatikan selain kualitas dan

2.1.5 Layanan Nasabah Dan Kepuasan Nasabah

Pelayanan (*service*) menurut Kotler dan Keller⁵¹, adalah “*A Service any Act or performance that party can offer to another thats is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may no be to a physical product*”. Bahwa pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak

⁴⁹ Wirdayanti Wahab.,”*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah diKota Pekanbaru*”. (Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017). hlm 56.

⁵⁰ Adam Husaien. 2013. “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Unit Motor’Centre Financing Motor Samarinda.*”. Fakultas Ekonomi Manajemen:Universitas 17 agustus 1945,Samarinda Indonesia. hlm 340

⁵¹ Dampak Covid 19 Terhadap menurunnya jasa PT Agung Automall Harapan Raya. Bengkel Hal 16

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller⁵², adalah ”*Services have four major characteristics that greatly affect the design of marketing programs: intangibility, inseparability, variability, and perishability*”. Jasa memiliki empat karakteristik utama yang mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak terpisahkan), *variability* (bervariasi) dan *perishability* (mudah lenyap”).

Laksana⁵³ menyatakan “kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016), “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan jasanya kepada para pelanggannya.

Kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki dengan sarana dan prasarana yang lengkap akan mengakibatkan pelanggan betah untuk nerurusan dengan perusahaan dalam berada di ruangan tersebut. Sebagai petugas layanan harus memiliki sikap dan perilaku sebagai berikut :

⁵² Ibid Hal 16

⁵³ Ibid Hal 16

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam melayani kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani sampai tuntas atau selesai. pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera ambil alih tanggung jawabnya.

b. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.

Artinya dalam melayani pelanggan yang diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada pada bank itu sendiri. layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

c. Mampu berkomunikasi.

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan pelanggan. komunikasi juga harus dapat membuat nasabah senang, sehingga jika pelanggan ada masalah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak timbul salah paham. komunikasi sangat penting karena karyawan berhubungan langsung secara fisik, demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tutur kata yang lembut, bahasa yang digunakan tidak bertele-tele dan komunikasi juga didukung oleh alat komunikasi dalam yang sempurna terutama kualitas suara.

d. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. pada dasarnya menjaga rahasia nasabah berarti menjaga rahasia perusahaan. oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga kerahasiaan nasabah terhadap siapapun yang tidak memiliki kepentingan. menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada perusahaan.

e. Memiliki pengetahuan dan Kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja. kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. karyawan yang lamban akan membuat pelanggan bosan dan marah. usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya.

Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Kepercayaan Calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaan. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya. Setiap pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan sehingga menimbulkan kepercayaan dengan meningkatkan kepercayaan dan mempertahankan kepercayaan. Dengan demikian setiap perusahaan harus memberikan pemahaman, pengertian, dan pengetahuan kepada seluruh karyawan tentang pelayanan yang baik. Karyawan perlu dilatih terlebih dahulu agar pemahaman tentang pelayanan yang baik dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya dan juga pengalaman dibidangnya sehingga disamping karyawan mendapatkan teori dan juga pengalaman dari para pelatuhnya.

1. Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum cara etika dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dalam rangka pelayanan sebagai berikut:

- a. Mengucapkan Salam, artinya mengucapkan salam pada saat ketemu dengan pelanggan seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore dan assalamualaikum.
- b. Mempersilakan Tamu, artinya setelah mengucapkan salam segera mempersilakan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bertanya tentang keperluan nasabah, artinya setelah dipersilakan duduk nasabah, karyawan menanyakan keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- d. Bila ingin menyuruh ucapkan kata maaf, artinya Untuk hal-hal yang dianggap perlu menyuruh pelanggan, biasakan dan mulailah dengan ucapkan maaf. namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh pelanggan.
- e. Pada saat urusan selesai ,artinya ucapkan terimakasih kepada pelanggan jika telah selesai melayani pelanggan.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Laksana menyatakan kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai:

“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”. Dari pernyataan tersebut dapat dikemukakan bahwa ‘kualitas pelayanan yang diterima pelanggan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dinyatakan dengan tingkat persepsi mereka.

Kotler dan Keller⁵⁴ mendefenisikan kualitas adalah sebagai berikut:

“Quality is degree of excellent intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeteng the customers requirements”.

Dikatakannya bahwa “kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

⁵⁴ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. 2019. Jakarta: Erlangga. Hal 25

Guna memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah antara karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan. Seperti yang dikemukakan Kotler dan Keller, bahwa “*Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defense against foreign competition, and the only path to sustained growth and earning*”. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik perusahaan atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Kualitas pelayanan berarti sesuatu yang sesuai dengan standar, seperti yang dikemukakan ISO 8402 Vincent Gasperz dalam Kotler dan Keller, bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar. Kualitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa baik tingkat pelayanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan Tjiptono menyatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan tersebut.

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan tersebut. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan guna memberikan pelayanan yang lebih kepada mereka.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml dan Dwayne mengemukakan bahwa adanya lima indikator dalam menentukan kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (fasilitas nyata/bukti langsung), meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, pengaturan suhu udara, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- c. *Responsiveness* (Kesiapan), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. *Assurance* (Kepastian/ jaminan), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa atau pelayanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- 1) Kompetensi (*Competence*), yakni keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

1. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi:

- a. Akses (*Accessibility*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
- b. Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- c. Pemahaman pada pelanggan (*Customer Understanding*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tjiptono berpendapat dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi pokok sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) *Tangible* (bukti langsung)

Yaitu untuk mengetahui seberapa baik penampilan fisik yang dapat diandalkan. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan jasa yang akan diterima oleh pelanggan. Contohnya seperti fasilitas bengkel, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk pendaftaran maupun ruang tunggu serta penampilan seluruh staf dan karyawan. Indikator dari *tangibles* tercermin pada fasilitas fisik yang tersedia, peralatan dan produk yang berkualitas.

2) *Reliability* (Keandalan)

Yaitu untuk mengetahui seberapa baik kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan. Dalam arti luas, keandalan berarti perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa bengkel, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seluruh staf dan karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pelanggan dengan cepat. Indikator dari *reliability* tercermin pada jam operasional pelayanan, personil yang handal dan cekatan serta personil yang mampu menguasai teknologi.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu untuk mengetahui seberapa baik perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap disebuah usaha jasa bengkel, bisa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilihat dari kemampuan seluruh staf dan karyawan yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan cepat menangani keluhan mereka. Indikator dari *responsiveness* tercermin pada bagaimana dapat menanggapi pelanggan dengan cepat dan tepat, memberikan pengarahan kepada mereka, dan mengarahkan mereka ketika mereka menghadapi permasalahan.

4) Assurance (Jaminan)

Yaitu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi dari kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter maupun jasa lainya seperti bengkel. Oleh karena itu dalam sebuah jasa bengkel, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada pelanggannya seperti jaminan waktu perbaikan, ketersediaan *sparepart*, jminan harga serta jaminan hasil perbaikan. Indikator dari *assurance* tercermin pada memberikan jaminan atas produk cacat atau jasa yang tidak sesuai, biaya yang jelas dan transparan, dan menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5) Emphaty (Empati)

Yaitu untuk mengetahui seberapa baik perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi dengan menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh seluruh staf dan karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan. Indikator dari *emphaty* tercermin pada prosedur pelayanan mudah tidak berbelit-belit, *customer service* mudah dihubungi, dan keramahan personil.

Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur pelayanan.

Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.⁵⁵

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d. *Assurance* (Keyakinan)

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan

⁵⁵ Suparman, Vina islami,dan Fera Nelfianti. 2019. “*Service Excellent*”. Yogyakarta: Graha Ilmu, edisi pertama cet-1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. misalnya Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.

e. Empathy (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

2.1.6 KONSEP PELAYANAN DALAM PANDANGAN ISLAM

Pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan berdasarkan hadist dan al-qur'an yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.⁵⁶

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberika pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan

⁵⁶ Danang Kurniawan . “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah”. Tawazun: Journal of Sharia Economic Law. Volume 3, Nomor 1, Maret 2020 .hlm.68-70

keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

Rasulullah sabdanya : “Dari Abu Qatadah RA, dari Rasulullah SAW, beliau berada di antara para sahabat seraya berkata, 'Sesungguhnya berjuang atau berjihad di jalan Allah dan beriman kepada-Nya adalah sebaik-baik perbuatan.' Tiba-tiba seorang lelaki berdiri dan bertanya kepada beliau, "Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?" Rasulullah menjawab, "Benar. Apabila kamu terbunuh di jalan Allah dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena-Nya, maka semua dosamu akan diampuni." Lalu Rasulullah SAW bertanya, "Apa pertanyaanmu tadi?' Laki-laki itu mengulangi pertanyaannya, "Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?" Rasulullah menjawab, "Benar. Itupun kalau kamu dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena Allah, maka semua dosamu akan diampuni, kecuali utang. Itulah yang disampaikan Jibril kepadaku." (HR. Muslim).

b. Sesuai pelayanan dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual. Ada beberapa prinsip

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu (Mukinim, 2011).

- 1) Prinsip persamaan (Al-Musawah) yaitu yang tidak membedakan Pelayanan Terhadap nasabah.

يَتَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal. (QS : Al-Hujarat ayat 13).

- 2) Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluarga

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS : Al-Hujarat ayat 10).

- 3) Prinsip cinta kasih (Muhabbah) yaitu bentuk prinsip ini dalam pelayanan, misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari nasabah.

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ ﴿١٧﴾

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Dan Dia (tidak pula) Termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang. (QS : Al-Balad ayat: 17)

- 4) Prinsip tolong-menolong (At-ta'awun) yaitu menolong kesusahan nasabah.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS : Al-Maidah ayat: 1).

- 5) Melakukan yang terbaik.

يَتَأْتِيهَا إِلَّا نَسْنُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدًّا ۚ فَمَلَقِيهِ ﴿٦﴾

Artinya Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu Maka pasti kamu akan menemui-Nya.(QS Al- Al- Insiyaaq ayat 6)

Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas dan pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Bank, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati. Karyawan harus bisa memberikan nilai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para nasabah baik suasana hati, sikap serta perilakunya.

2.1.7 LANDASAN TEORI KEPUASAN PELANGGAN/NASABAH

Tjiptono⁵⁷ menyatakan pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dalam mengonsumsi suatu barang ataupun jasa.

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diterima dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Namun bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan menjadi puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan menjadi sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Para pemasar dan perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, agar mereka merasa puas. Pelanggan yang puas biasanya akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Secara umum kepuasan dapat didefinisikan “sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan

⁵⁷ Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality and satisfaction*. Andi. Yogyakarta. Hal. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kotler dan Keller, mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah “suatu proses yang tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Pembeli merasa puas bila prestasi sesuai dengan harapan. Bila prestasi melebihi harapan pembeli merasa amat gembira”.

Tjiptono berpendapat⁵⁸ kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakainya. Dalam konteks perilaku konsumen (*consumer behavior*), kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi kepuasan diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan, harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibelinya tersebut.

Bagi pelanggan, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas pelanggan lain terhadap produk atau jasa tertentu. Dengan informasi yang lebih berkualitas, pelanggan diharapkan mampu membuat keputusan, pembelian yang lebih bijaksana dan mampu menghindari pengalaman buruk pelanggan

⁵⁸ *Ibid.* 18

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lainnya.⁵⁹ Selain itu pelanggan juga diharapkan dapat benar-benar memahami posisinya, terutama dalam hak dan kewajiban pelanggan, serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Selain bermanfaat sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja produk dan perusahaan, pemahaman atas hak dan kewajiban pelanggan dan perilaku usaha juga berguna dalam memberikan informasi tentang alternatif tindakan dan prosedur yang bisa dilakukan bila pelanggan tidak puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Perusahaan yang melakukan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya. Pelanggan yang puas cenderung untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa dari perusahaan, bahkan pada taraf tertentu pelanggan dapat melakukan *self promotion* terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut. Namun belum ada kajian resmi tentang hal ini, tetapi pemasaran dari orang ke orang atau promosi dari mulut ke mulut terbukti efektif untuk mendongkrak penjualan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut. Dari penjelasan di atas maka kepuasan perlu untuk dipelajari, dikembangkan dan diterapkan pada perusahaan karena dapat mencegah kemungkinan pelanggan untuk berpindah pada produk atau dari pesaing.

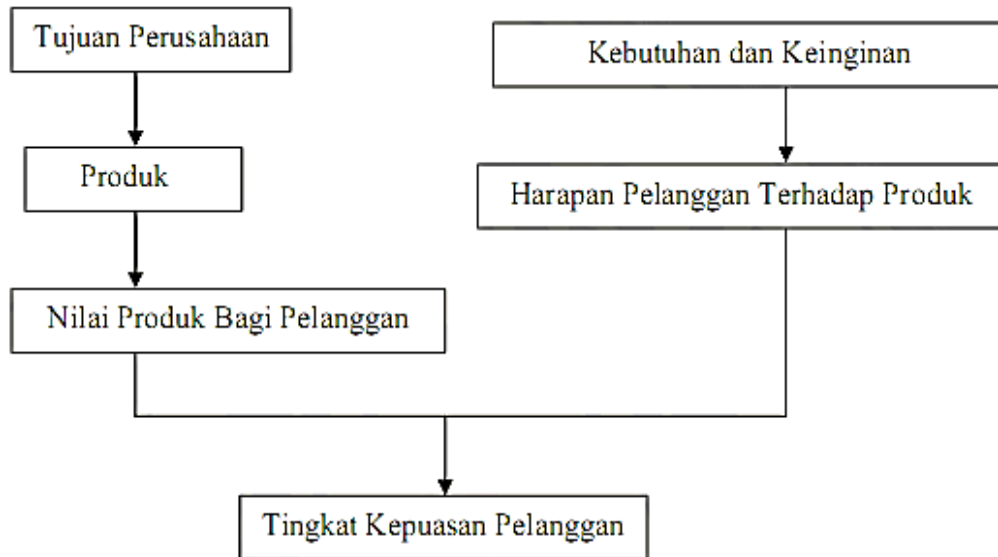
Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan mereka tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Kinerja yang dirasakan tersebut dapat digambarkan seperti pada gambar 2.12 berikut :

⁵⁹ *Ibid.* 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.12 Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Tjiptono, (2016).

Dalam konteks teori perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian (persepsi) pelanggan bahwa produk atau pelayanan jasa memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Tingkat kenikmatan yang dimaksud disini adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh pelanggan dari pengalaman selama ia mengkonsumsi atau menggunakannya dengan apa yang diharapkannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan faktor tersebut antara lain adalah:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kualitas pelayanan atau jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap nya bila ia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk atau jasa tetapi lebih karena sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Elemen Kepuasan Pelanggan

Wilkie menyatakan bahwa terdapat empat elemen dalam kepuasan pelanggan, ke empat elemen tersebut adalah:

1. *Expectations*

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Performance*

Digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka pelanggan akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Pelanggan akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk (barang atau jasa).

4. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk (barang atau jasa), sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk (barang atau jasa). Pelanggan akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/ disconfirmation*.

Sedangkan Hawkins dan Mothersbaugh (2010) berpendapat bahwa atribut-atribut pembentuk *customer satisfaction* dikenal dengan istilah “*The Big Eight*” yang terdiri dari:

1. *Value to Price Relationship*

Artinya bahwa hubungan antara harga dan nilai produk ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Product Quality*

Artinya merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk atau jasa sehingga produk atau jasa tersebut mempunyai nilai tambah.

3. *Product Features*

Artinya merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk atau jasa yang menghasilkan.

4. *Reliability*

Artinya merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dari perusahaan yang dapat diandalkan, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

5. *Warranty*

Artinya penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk atau jasa yang rusak dalam suatu kondisi dimana suatu produk atau jasa mengalami kerusakan setelah pembelian.

6. *Response to and Remedy of Problems*

Artinya merupakan sikap dari karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan atau membantu pelanggan dalam mengatasi suatu masalah yang terjadi.

7. *Sales experience*

Artinya merupakan hubungan semua antar pribadi yakni antara karyawan dengan pelanggan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8 Convenience of Acquisition

Artinya merupakan kemudahan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya.

4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Suwardi menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah “ dengan memberika kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari:

1) Menciptakan *Word-of-Mouth*

Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. Sehingga orang lain akan merasa penasaran ingin merasakan apa yang telah di katakan dari orang tersebut.

2. Menciptakan Citra Merek

Merek (*brand*) adalah sekumpulan gambar atau ide yang mewujudkan suatu produk, jasa, atau bisnis. Atribut-atribut seperti nama, logo, slogan, dan desain dapat memberikan kontribusi pada merek. Dengan menciptakan citra merek yang kuat pada produk atau jasa dapat membantu membangun loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan ke teman-teman dan keluarga. Sebuah merek yang kuat merupakan aspek yang memiliki nilai tambah terhadap produk atau jasa bagi banyak pelanggan.

3) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama

Apabila pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa, maka pelanggan tersebut akan loyal terhadap produk atau jasa tersebut, bahkan apabila pelanggan sudah merasa cocok dengan perusahaannya maka pelanggan tersebut akan membeli produk-produk atau jasa-jasa dari perusahaan tersebut.

5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan dalam mengukur dan memantau terhadap kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler dan Keller mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain adalah:

2. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, serta keluhan mereka. Media yang digunakan bisa meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan sebagainya dengan tujuan untuk menampung pendapat pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul, namun metode ini bersifat pasif.

3. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian serius terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok mengenai masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.
- e. *Ghost Shopping*, metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap seolah-olah sebagai pelanggan pembeli potensial terhadap produk atau jasa dari perusahaan dan pesaing.
- f. *Lost Customer Analysis*, metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok atau pesaing untuk mendapatkan informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan kepuasan dapat diukur dengan cara-cara sebagai berikut:

1) *Traditional Approach*

Berdasarkan pendekatan ini, nantinya pelanggan diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk atau jasa yang mereka nikmati

yaitu dengan memberikan rating, selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai secara keseluruhan.

2. Analisis Secara Deskriptif

Seringkali penilaian kepuasan pelanggan tidak hanya berhenti sampai diketahui puas atau tidak puas, yaitu dengan menggunakan analisis statistik secara deskriptif, misalnya melalui penghitungan nilai rata-rata, nilai distribusi, serta standar deviasi.

3. Analisis *Importance-Performance Matrix*

Konsep *Importance-Performance Analysis* sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL. Intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dengan kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi atau perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Secara umum pengukuran *Importance* dan *Performance Matrix* ini mirip dengan *Diagram Kartesius* yaitu terdiri dari empat kuadran yang terdiri dari kuadran pertama terletak disebelah kiri atas dengan nama *Prioritas Utama*, kuadran kedua disebelah kanan atas dengan nama *Pertahankan Prestasi*, kuadran ketiga disebelah kiri bawah dengan nama *Prioritas Rendah*, dan kuadran keempat disebelah kanan bawah dengan nama *Pelayanan Berlebihan*.

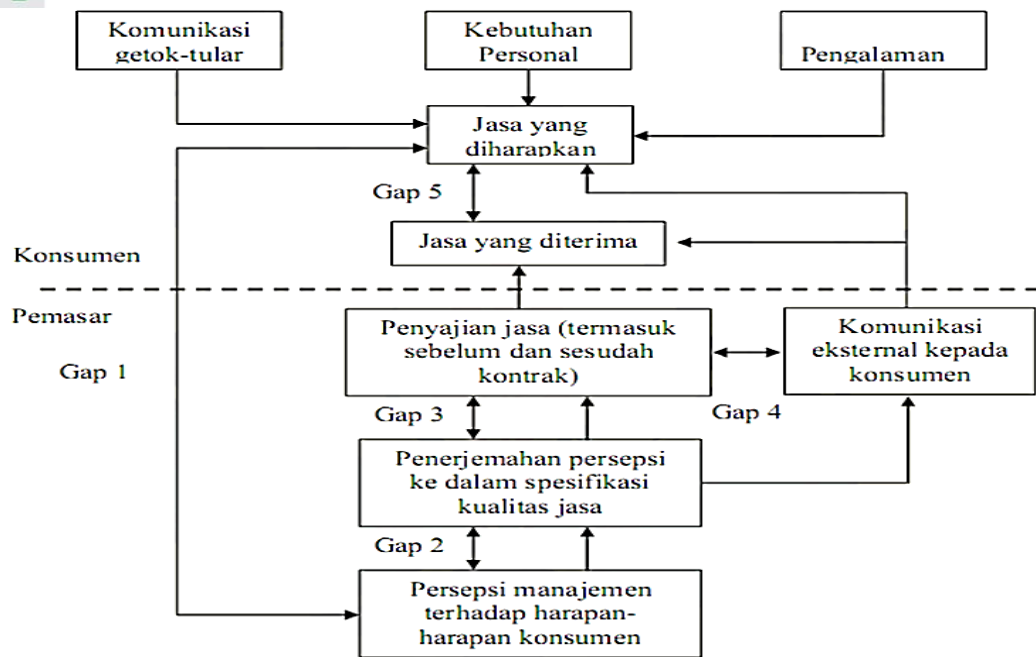
Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan yang dipersepsikan pelanggan tersebut. Karena berbagai faktor maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan pelanggan. Perbedaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan pelanggan itu, menurut Umar, mencakup lima Gap (perbedaan) yang terangkum dalam Gambar 2.13 berikut:

Gambar 2.13 Gap Kualitas Jasa



Sumber : Umar, (2015).

1. Gap 1: Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan pelanggan. Akibatnya, desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak laik, sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan unjuk kerja seperti yang dijanjikan pada pelanggan. Jadi, Gap harapan pelanggan dengan persepsi manajemen merupakan sumber munculnya terhadap Gap-Gap yang lain.
2. Gap 2: Gap antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa berdasarkan pada apa yang mereka percayai sebagai yang diinginkan pelanggan. Padahal pendapat mereka itu belum tentu akurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akibatnya, banyak organisasi atau perusahaan jasa telah memfokuskan tekanan mereka kepada kualitas teknis, sementara pada kenyataannya hal yang dianggap lebih penting oleh pelanggan adalah kualitas yang berkaitan dengan penyajian jasa.

3 Gap 3: Gap antara spesifikasi kualitas jasa yang disajikan. Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistem panyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Persepsi yang akurat tentang harapan pelanggan memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin kualitas penyajian jasa yang terbaik. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen atau pelanggan yang dibangun berdasarkan pada keperluan pokok pelanggan yang mudah dipahami oleh konsumen atau pelanggan dan diukur oleh konsumen atau pelanggan. Standar-standar itu terdiri dari standar-standar operasi yang ditetapkan sesuai dengan harapan dan prioritas pelanggan, tidak dari sudut kepentingan perusahaan seperti efisiensi dan efektivitas.

4 Gap 4: Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada pelanggan. Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima pelanggan, akan tetapi juga akan meningkatkan persepsi tentang jasa yang akan disampaikan kepada mereka. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperlebar Gap ini.

5 Gap 5: Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima pelanggan. Gap ini mencerminkan perbedaan antara unjuk kerja aktual yang diterima pelanggan dengan unjuk kerja yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan, unjuk kerja faktual yang lebih besar dari harapan mencerminkan bahwa pelanggan berada dalam keadaan terpuaskan. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh pelanggan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan seperti apa yang dijelaskan oleh bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil atas suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga dimensi, yang telah disesuaikan, yaitu menggunakan indeks kualitas layanan yang terdiri dari tiga indikator utama, yaitu:

1. Kualitas layanan seluruh karyawan dan staf.
2. Kualitas sarana dan prasarana layanan yang diberikan.
3. Kualitas layanan produk jasa yang diberikan.

Pengertian Kepuasan Nasabah Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁶⁰ Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigm yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian

⁶⁰ Kotler, Philip. “Manajemen Pemasaran”, (Jakarta: Indeks, 2005),hal.70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan⁶¹

Metode Pengukuran kepuasan Nasabah Metode pengukuran kepuasan nasabah ada 3 yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa di isi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan.
- 2) *Mysterious Shopper*, beberapa cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.karena selain itu *Mysterious shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan.
- 3) *survey* kepuasan pelanggan karena metode *survey* merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.⁶²

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Menurut Irawan⁶³, faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

⁶¹ Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, "Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS", (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001),hal.4

⁶² Philip Kotler,dkk, Dasar-Dasar Pemasaran, (Jakarta: Indonesia,1996), hal.46

⁶³ Handi Irawan D. Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama. (Jakarta: Eexmedia Komputindo,2002)hlm,37.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan, pelanggan akan puas setelah membeli dan produk yang ternyata memiliki kualitas produk baik. Dan konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Harga , komponen harga sangat penting dan Pelanggan sangat sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service Quality* Pelanggan akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik. 4) *Emotional Factor*. 5) Biaya dan kemudahan, Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.
- 4) Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas.
- 5) Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu: ⁶⁴
 - 1) Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
 - 2) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang

⁶⁴ Philip Kotler. Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium. (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), hal.38

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

- 3) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.
- 4) Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

Kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan kinerja bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya untuk nasabahnya yang sesuai ekspektasi dengan apa yang diharapkan nasabah maka nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik. Dan tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan⁶⁵.

Kepuasan adalah merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan untuk kerja yang senyatanya. Kepuasan pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karna pengalam mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagai kecil pengalaman itu⁶⁶. Secara umum kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan

⁶⁵ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi I Gede Merta Sudiarta. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali”. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia E-Jurnal Manajemen Unu volume 7 no 8, 2018). hlm. 4542.

⁶⁶ Effendy. 2013. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar). hlm 36

seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat diacapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. harapan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, hanya saja tingkat kepuasan tergantung tingkat harapannya. adanya tingkat kepuasan ini biasanya diperoleh dari pelanggan membandingkan dengan pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk asing. Dalam Praktiknya apabila pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan, maka ada dua keuntungan yang diterima bank yang menggunakan produk bank.

1) Mempertahankan Nasabah Lama

Artinya, nasabah atau pelanggan yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke perusahaan lain) atau dengan kata lain pelanggan loyal kepada perusahaan atau bank. mempertahankan pelanggan atau nasabah yang lama bukan saja penting tetapi merupakan kewajiban. perusahaan berusaha sekuat tenaga agar pelanggan atau nasabah tidak lari ke perusahaan atau bank lain. kegagalan pelanggan lama merupakan kegagalan yang dianggap sangat serius.

2) Kepuasan Nasabah lama akan menular kepada nasabah baru.

Artinya, diharapkan pelanggan atau nasabah yang lama akan menarik pelanggan atau nasabah yang baru dengan berbagai cara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam praktiknya untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan atau nasabah terhadap suatu layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan pelanggan atau nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu, perlu adanya sistem keluhan dan usulan, dimana pelanggan mengisi formulir keluhan dan memasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan. Manajemen melalui karyawan atau pengawas dapat juga mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan dalam suatu periode tertentu.

b. Survey Kepuasan konsumen

Survey Kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Dalam hal ini manajemen secara berkala perlu melakukan survey kepada pelanggan, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Dengan adanya survey ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan, dimana titik lemah atau kekurangannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Konsumen Samaran

Konsumen Samaran merupakan karyawan perusahaan atau pelanggan yang ditugaskan untuk menyamar guna memperoleh informasi tentang perusahaan pesaing. dalam kasus ini manajemen dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan atau nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana cara karyawan melayani pelanggan sesungguhnya. penyamaran ini untuk melihat secara nyata kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaiknya dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda.

d. Analisis mantan pelanggan

Artinya cara seperti ini dapat dilakukan dengan melihat catatan pelanggan atau nasabah yang pernah menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi (ke luar atau tidak pernah membeli lagi). cara seperti ini sangat berguna untuk mengetahui mengapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan kita. usahakan menanyakan alasan mereka tidak datang atau tidak pernah membeli atau menggunakan prodk kita. analisis pelanggan ini sangat sangat penting mengingat yang ditanyakan adalah mereka yang sudah pernah menjadi pelanggan, apalagi yang dulunya pelanggan loyal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjtono ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu⁶⁷:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk meminta pelanggan menilaiproduk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staff layanan pelanggan.

c. Kesesuaian harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian harapan pelanggan terhadap kinerja jasa atau produk pada perusahaan, dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan seperti keramahan atau kesopanan, dan kecepatan dalam pelayanan.

d. Minat Pembelian Ulang

Yaitu kepuasan pelanggan diukur dan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kediaaan untuk Merekomendasi

Yaitu kediaaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarga atau masyarakat menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan

⁶⁷ Kusumasitta. "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjungan Museum ditaman Mini Indonesia Indah". (Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 2014). hlm 161.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditindaklanjuti. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan sehingga melalui kepuasan itu pelanggan akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut sehingga pada akhirnya akan merekomendasikan jasa perusahaan pada orang lain.

f. Ketidakpuasan pelanggan

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah yang akan digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi complain, defections atau beralih ke pesaing perusahaan lain dan pengembalian produk.

2.1.8 Self Service Technology

1. Pengertian *Self Service Technology*

Self service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung.

Penggunaan teknologi *self-service technology* (SST), seperti online system, yang biasanya berbasis teknologi merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggannya yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya. Hal tersebut dijelaskan oleh Fitzsimmons bahwa konsep pelayanan yang bermula dari original face to face dengan pelayanan yang harus bertemu langsung berevolusi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi trend bahwa pelayanan bisa difasilitasi dengan menggunakan teknologi. *Self service technology* merupakan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri sehingga dengan adanya layanan teknologi ini maka mempermudah nasabah tanpa harus mengantri ke bank dan mudah digunakan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi⁶⁸.

2. Layanan *Self Service Technology*

Dalam pelayanan teknologi banyaknya nasabah lebih memilih tidak tatap muka sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi yang bisa digunakan dengan tujuan untuk membuat transaksi layanan lebih akurat, nyaman, dan lebih cepat. Layanan *self service technology* (SST) yang digunakan yaitu:

a. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan sebagai layanan perbankan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan mempermudah nasabahnya dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi bank itu sendiri yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. dengan adanya mobile banking memudahkan

⁶⁸ Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi. "Pengaruh *Self-Service Technology* terhadap kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 25 No. 2 Agustus 2015.hlm 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam melakukan transaksi seperti transaksi pembayaran, melihat informasi saldo dan maupun transfer antar rekening bank.⁶⁹

b. Internet banking.

Internet banking merupakan suatu aktivitas perbankan yang menggunakan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara nasabah dengan suatu bank. Internet banking suatu layanan yang diberikan kepada nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dalam hal ini nasabah harus memiliki peralatan untuk membuka browser internet dan terhubung dengan jaringan internet itu sendiri. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas internet banking milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan⁷⁰ melakukan aktivitas perbankan melalui website bank bersangkutan.

c. ATM (Automatic Teller Machine)

ATM merupakan suatu layanan teknologi yang mana dapat digunakan waktu 24 jam dengan Kartu ATM/Debit Visa Bank Sumsel Babel syariah adalah kartu khusus yang diberikan oleh Bank kepada pemilik Rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara

⁶⁹ Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. "Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin". (Jurnal INTEKNA, Volume 19, 2 Nov 2019). hlm. 102

⁷⁰ Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi." *pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*". (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 1(2 April 2013)). hlm.4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

elektronik atas Rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada Rekening atau menambah dana ke rekening yang dituju⁷¹. Kegunaan ATM mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi baik mengambil uang dan mengecek tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh karyawan bank sehingga membuat nasabah bahwa layanan teknologi yang diberikan bank dapat membuat nasabah kemudahan kapanpun melakukan transaksi keuangan.

d. SMS Banking

SMS Banking adalah Layanan Perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan SMS (*Short Message Services*) telephon selular. SMS Banking mengandalkan jaringan provider telepon seluler sehingga SMS Banking hampir dapat anda gunakan dimana saja dan kapan saja. SMS Banking dari Bank Sumsel Babel begitu fleksibel namun tetap aman dan bisa dilakukan dimana saja, setiap saat dari ponsel/handphone anda.⁷²

2.2 TINJAUAN PENELITIAN YANG RELEVAN

Penelitian yang pertama oleh Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank

⁷¹ Bank Sumsel Babel Syariah. 2013." *ATM Bank Sumsel Babel Syariah*". <https://www.banksumselbabel.com/syariah/>. diakses pada tanggal 16 April 2022

⁷² Bank Sumsel Babel Syariah. 2013." *SMS Banking Bank Sumsel Babel Syariah*". <https://www.banksumselbabel.com/syariah/>. Diakses Pada Tanggal 16 April 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa KCU Pusat kota malang). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah⁷³.

Yang kedua, yaitu penelitian oleh Irsan Andri Siregar judul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang padangsidempuan. Hasil penelitian yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁷⁴.

Yang ketiga penelitiannya oleh Handini Khaerunnisa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan demikian, hasil penelitiannya menyatakan terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah⁷⁵.

Yang keempat penelitiannya oleh Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah⁷⁶.

Yang kelima, penelitian oleh Chandra Satria, Doly Nofiansyah dan Nelson Mandela yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Sumsel Palembang. Hasil penelitian dapat

⁷³ Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank bca KCU Pusat kota malang)". (Jurnal administrasi bisnis (JAB) VOL 41, 2016), hlm 37-42.

⁷⁴ Irsan andri siregar. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang padangsidempuan". (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman, 2018). hlm. 99- 113

⁷⁵ Handini Khaerunnisa. 2013-2014." Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.". (Jurnal Studia Akutansi dan Bisnis.vol 1). hlm.47-60.

⁷⁶ Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018). hlm.107-115

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah⁷⁷.

Yang keenam penelitian oleh Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar. Hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.⁷⁸

Yang ketujuh penelitiannya yaitu Wirdayanti Wahab yang berjudul tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota Pekanbaru. Hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁷⁹.

Yang kedelapan penelitiannya oleh Yulian Belinda Ambarwati yang berjudul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya. Hasil penelitiannya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk cabang Undaan Surabaya⁸⁰.

⁷⁷ Chandra Satria, Doly Nofiansyah, Nelson Mandela, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR Sumsel Palembang". (Jurnal of Islamic Economy and Banking, 2020). hlm.1-13.

⁷⁸ Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar". (E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5). hlm 1-13.

⁷⁹ Wirdayanti Wahab. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah". (Aqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017). hlm 55-66.

⁸⁰ Yulian Belinda Ambarwati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya". (akruajurnal akutansi. 6(1) (2014)). hlm. 83-103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang kesembilan oleh Ria Octavia yang berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah⁸¹,

Yang kesepuluh oleh William, Tiurniari Purba. judulnya tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda dikota batam. Hasil penelitiannya Variabel Fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.⁸²

Yang kesebelas oleh Ade Syarif Maulana judulnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT tol. Hasil penelitiannya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan⁸³.

Yang keduabelas Saenewati Oetama,dan Desy Herlina Sari berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT bank mandiri (persero) Tbk. hasil penelitiannya menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁸⁴.

Yang ketigabelas oleh Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana yang berjudul tentang pengaruh kualitas layanan dan citra

⁸¹ Ria Octavia. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung". (Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1, April 2019). hlm 35–39

⁸² William, Tiurniari Purba."Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda diKota Batam". (Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020). hlm. 1987-1996

⁸³ Ade Syarif Maulana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Esa Unggul Jakarta.(Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016). hlm.113-125

⁸⁴ Saenewati Oetama,, Desy Herlina,"Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit".(Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, 2017).hlm. 59-65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp didenpasar. Hasil penelitiannya variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank OCBC NISP di denpasar⁸⁵.

Yang Keempatbelas oleh Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat yang berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Center. hasil penelitiannya Terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Center.⁸⁶

Yang kelimabelas oleh Arifin, Rahmawati Riantisari, dan Sugiyono yang berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur, jawa tengah. hasil penelitiannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁸⁷.

Yang keenambelas penelitiannya oleh Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya. bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet Hasil penelitiannya bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.⁸⁸

⁸⁵ Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp di Denpasar. (E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016). hlm. 1-30.

⁸⁶ Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat..” Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Center “. (Jurnal Penelitian ilmu ekonomi.:Universita PGRI Madiun. vol 7 maret 2017). hlm 31-38

⁸⁷ Arifin, Rahmawati Riantisari, Sugiyono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur,jawa tengah”.(Jurnal Manajemen, 2 desember 2020). hlm.16-25

⁸⁸ Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana. 2018.”Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya”. (Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen : Sstudi manajemen).hlm 1-10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang Ketujuhbelas penelitiannya oleh Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. Berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bank bri KCP kayu tangi Banjarmasin. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan Mobile banking terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada banj bri kcp kayu tangi banjarmasir.⁸⁹

Yang Kedelapanbelas satu penelitiannya oleh Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi. Berjudul tentang pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang. Hasil penelitiannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁹⁰.

Yang kesembilanbelas dua oleh penelitian dilakukan oleh Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). Hasil penelitiannya menyatakan self- service technology berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁹¹.

Yang keduapuluh oleh Cindy Claudia Kho yang berjudul Pengaruh self service Technology Quality (SSTQUAL) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

⁸⁹ Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayutangi Banjarmasin”. (Jurnal INTEKNA, Volume 19 , 2 Nov 2019). hlm. 69 - 133

⁹⁰ Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi.” *Pengaruh Penggunaan Internet Banking. Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*”. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 April 2013). hlm.1-9

⁹¹ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. “Pengaruh Self Service-Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah. (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 agustus 2015).hlm.1-10.

mahasiswa pada fasilitas input online difakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya. hasil penelitiannya menyatakan bahwa Self Service Technology tidak berpengaruh terhadap kepuasan⁹²

Yang kedua puluh satu, Suci Pratiwi dengan Judul Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Firmsmedia dengan kepercayaan pelanggan terhadap variable Intervening Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung kegagalan layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, pemulihan layanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. kemudian secara tidak langsung kegagalan layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan dan pemulihan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan.⁹³

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁹² Cindy Claudia Kho. "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya". (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2017). hlm. 675-690

⁹³ Suci Pratiwi. (2017) *Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Firmsmedia dengan kepercayaan pelanggan terhadap variable Intervening* hal 217-238

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Pebedaan
1	Januarisya Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati (2016) Irsan Andri Siregar (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank bca KCU Pusat kota malang).	Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian dengan penulis terdapat pada variabel terikatnya yaitu meneliti terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan dengan penulis bahwa penelitian tersebut lebih focus pada kualitas pelayanan dan dampaknya dan loyalitas pada nasabah. sedangkan penulis focus pada tiga variabel Bebas.
2	Irsan Andri Siregar (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang sidempuan	kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian tersebut pada penulis sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan bahwa penelitian tersebut focus ke satu variabel bebas dan penulis lebih focus dan memiliki tiga variabel bebas
3	Handini Khaerunnisa (2013-2015)	Pengaruh Pelayanan Prima	terdapat pengaruh langsung	Terdapat persamaan variabel	Terdapat satu variabel

© Hak cipta milik UIN

Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Terhadap Kepuasan Nasabah	pelayanan prima (Service Excellence) terhadap kepuasan nasabah (Customer Satisfaction)	terikat yaitu kepuasan nasabah	bebas sedangkan penulis hanya terdapat tiga variabel bebas.
4	Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pada variabel terikat yaitu sama sama terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pada variabel bebasnya hanya satu sedangkan penulis terdapat variabel bebasnya tiga
5	Chandra Satria Doly Nofiansyah Nelson Mandela (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Sumsel Palembang	kualitas pelayanan teller memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumsel, Palembang	Terdapat persamaan pada variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Terdapat perbedaan yaitu variabel bebasnya memusatkan dan terfokus pada pelayanan teller saja sedangkan penulis focus ke pelayanan pada bank dan lokasinya berbeda
6	Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap	terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan	Terdapat pada variabel terikat sama sama	Terdapat variabel bebas sama sama tiga variabel tetapi hanya

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar	terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu	meneliti terhadap kepuasan nasabah	variabel X1 dan X2 saja yang berbeda dan lokasi penelitiannya berbeda
7	Wirdayanti wahab (2017)	pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah pelayanan	kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pada variable terikat yaitu sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Lokasi penelitiannya berbeda
8	Yulian Belinda Ambarwati (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang undaan Surabaya	kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia (BCA)	Memiliki persamaan sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitiannya berbeda dibanding penulis
9	Ria Octavia (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah	Persamaan terdapat pada variabel satu yaitu sama sama meneliti terhadap pelayanan	Peneliti hanya focus pada satu variabel sedangkan penulis focus pada tiga variabel
10	William, Tiurniari Purba. (2020)	kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan	kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan	Sama sama meneliti variabel terikat yaitu kepuasan	Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian. penulis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pelanggan pada bengkel Mazda dikota batam kepuasan pelanggan PT tol	pelanggan pada bengkel Mazda dikota maka akan berpengaruh terhadap kenaikan Kepuasan	nasabah	focus pada tiga variabel yang akan diteliti
11	Ade Syarif Maulana (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT tol. Hasil penelitiannya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	Sama sama meneliti variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Lokasi penelitiannya berbeda dengan penulis.
12	Saenewati Oetama, dan Desy Herlina Sari (2017)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT bank mandiri (persero) Tbk disampit	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat persamaan sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Lokasi penelitiannya berbeda dengan penulis.
13	Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016)	pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasana nasabah pada bank ocbc didenpasar	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.	Terdapat dua variabel yang akan diteliti sedangkan penulis tiga variabel.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14	Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat (2017)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Cente Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur, jawa tengah r	Denpasar. Terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Madiun Hotel & Conferenc e Center Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Taman Wisata Candi Borobudur	Terdapat pada satu variabel bebas sama sama meneliti fasilitas dan variabel terikat yaitu kepuasan pada pelanggan Terdapat persamaan sama sama meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas.	Lokasi penelitian berbeda dengan penulis terfokus pada bank Terdapat perbedaan variabel hanya dua variabel bebas sedangkan penulis terdapat tiga variabel bebas.
15	Arifin, Rahmawati Riantisari, dan Sugiyono (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur, jawa tengah.	Variabel terikat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen	Lokasi penelitian berbeda dengan penulis.
1	Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana (2018)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya.	variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Terdapat variabel bebas hanya satu meneliti sedangkan penulis tiga variabel bebas
1	Sri Imelda,	Pengaruh	kualitas	Persamaa	Perbedaany

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Hikmayanti Huwaida. (2019)	kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bank bri KCP kayu tangi Banjarmasin	pelayanan M-banking terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank bri kcp kayu tangi banjarmasir	n terdapat pada variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	a terdapat pada lokasi peneliti dan terdapat satu variabel dibandingkan sama penulis.
1	Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi. (2013)	Pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)	Terdapat pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah.	Mempunyai kesamaan dalam variabel terikat	Variabel bebas terdapat satu variabel dibandingkan penulis dan variabel bebasnya berbeda dengan penulis
1	Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi (2015)	Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)	Self-service technology terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat persamaan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.	rdapat perbedan lokasi yang diteliti.
2	Cindy Claudia Kho (2017)	Pengaruh <i>self service Technology</i>	<i>Self-Service Technolog</i>	Terdapat variabel bebasnya	Terdapat prbedaan penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<i>Quality</i> (SSTQUAL) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa pada fasilitas input online difakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya	<i>y quality</i> SSTQUAL tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	sama sama akan meneliti <i>self service technology</i>	meneliti tiga variabel sedangkan penelitian sebelumnya meneliti hanya satu variabel bebas.
21	Suci Pratiwi (2017)	Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Firmsmedia dengan kepercayaan pelanggan terhadap variable Intervening	Menunjukkan bahwa secara langsung kegagalan layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, pemulihan layanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.	Terdapat persamaan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.	Terdapat perbedaan penulis meneliti tiga variabel sedangkan penelitian sebelumnya meneliti hanya satu variabel bebas.

2.3 HIPOTESIS

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam kesimpulan. Berdasarkan rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara akselerasi transformasi digital sebagai bagian dari *Ultimate service* dengan peranan pengembangan akselerasi transformasi digital di Bank Syariah Indonesia.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H₁ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara akselerasi transformasi digital sebagai bagian dari *Ultimate service* Bank Syariah Indonesia terhadap transaksi nasabah sebagai bentuk wujud pencapaian kepuasan nasabah.

H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara akselerasi transformasi digital pada *Ultimate service* BSI terhadap transaksi nasabah sebagai bentuk kepuasan nasabah.

2.4 KONSEP OPERASIONAL

2.4.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

a) Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat 4 jenis variabel, yaitu variabel bebas yakni Akselerasi Transformasi Digital pada *Ultimate service* terdiri atas People (X1), Physical /Tangible (X2), Service Process (X3) dan Business Contributions (X4) serta variabel terikat yaitu Transformasi Digital (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

b) Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah.

TABEL II.2.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
1.	Akselerasi Transformasi Digital terdiri atas : Ultimate Service Terdiri atas: Subvariabel	Percepatan sebuah proses evolusi yang bertumpu pada kemampuan yang dimiliki dan teknologi digital untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, proses operasional dan pengalaman pelanggan sehingga menimbulkan nilai yang baru <i>Ultimate service</i> yaitu Kualitas layanan	<i>1. People</i> <i>2. Service Process</i> <i>3. Physical</i> <i>4. Bussines Contribution</i>	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(service quality) sangat jauh diatas harapan nasabah (customer expectation) layanan dilakukan dengan banyak kejutan dan menyentuh hati nasabah, sehingga nasabah menjadi sangat puas dan akan menceritakan kehebatan pelayanan kepada orang lain.		
People	Sumber Daya Manusia yaitu meliputi kualitas pegawai BSI	<i>Service Culture</i> <i>Appearance</i> <i>Skill</i> <i>Attitude Knowledge</i> <i>Enthusiasm</i>	Likert
Physic/Tangible	Fisik/Premises Outlet BSI	<i>Look and Feel</i> <i>Modern Ambience</i> <i>Clenliness</i>	Likert

			<i>Premises</i> <i>Digital Tools</i> <i>Façade</i> <i>Signange Visible</i>	
	<i>Service Process</i>	Kualitas proses layanan nasabah	<i>Uniqueness</i> <i>Simplicity</i> <i>User Friendly</i> <i>Sharia Compliance</i> <i>Risk Based Awarness</i>	Likert
	<i>Business Contributions</i>	Kontribusi percepatan bisnis dan keuntungan dan laba perusahaan	<i>Customer Centric</i> <i>Crossleng</i> <i>Customer Engagement</i> <i>Proactive Engagement</i> <i>Financial Advisor</i>	Likert
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja suatu perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi	<i>Service Quality</i> <i>Customer Expectation</i> <i>Gift</i> <i>Sincerely</i> <i>Customer Experince</i> <i>Customer Satisfaction</i> <i>Survey</i>	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal. Skala ini digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden mengenai fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor sebagai berikut :

- a. 5 = Sangat Setuju (SS)
- b. 4 = Setuju (S)
- c. 3 = Netral (N)
- d. 2 = Tidak Setuju (TS)
- e. 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)⁹⁴

Kriteria Penilaian Koefisiensi Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0.000 – 0.199	Sangat Rendah/Sangat Lemah
2	0.200 – 0.399	Rendah/Lemah
3	0.400 – 0.599	Sedang/Moderat
4	0.600 – 0.799	Kuat/Erat
5	0.800 – 1.000	Sangat Kuat/Sangat Erat

(Sugiyono, 2017:250)

⁹⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabetha, 2015). h. 6.

2.4.3 Metode Penulisan

- 1) Metode Deduktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.
- 2) Metode Induktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.
- 3) Metode deskriptif, yaitu suatu uraian yang menggambarkan secara utuh tanpa adanya penambahan dan pengurangan sedikitpun⁹⁵

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁹⁵Ibid. hlm. 7.

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung ke objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti dan kemudian dibuatkan instrument untuk mengukurnya⁹⁶.

Pendekatan kuantitatif banyak terdiri dari angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut dan menampilkan hasil akhirnya serta membuat interpretasi. Hasil dari penelitian ini berbentuk kesimpulan penelitian yang dapat berupa table, grafik, diagram, gambar atau tampilan lainnya.⁹⁷

3.2 Sumber Penelitian

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu primer dan sekunder.

6) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang berupa responden dan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang teliti yaitu dengan memberikan kuesioner kepada responden kepada responden.

7) Data Sekunder

⁹⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 17.

⁹⁷ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm. 27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data dalam bentuk yang sudah jadi yang diperoleh dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu dengan menelaah buku-buku maupun informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi pustaka membantu menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, gejala atau nilai tes, peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian⁹⁸. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 430.845 nasabah Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru.
- b. Sampel adalah jumlah dari karakteristik yang dimiliki populasi. Dikarenakan populasi cukup banyak, maka penulis menggunakan teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan peneliti terkait hal yang paling sesuai, bermanfaat, dan dianggap mewakili suatu populasi. Penelitian ini menggunakan metode penarikan jumlah sampel dengan rumus slovin⁹⁹.

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

⁹⁹ Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012). hlm. 118

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir,

$e = 0,1$

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 430.845 nasabah Bank BSI, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{430.845}{1 + 430.845(0,1)^2}$$

$n = 99,98$

Sehingga sampel penelitian ini disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden nasabah BSI di Kota Pekanbaru.

3.4 Teknik Pengambilan Sampling

Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling. Menurut Supriyanto dan Vivin, Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam teknik Non Probability Sampling yaitu meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling dan show ball sampling. Penelitian ini menggunakan *teknik sampling*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu teknik siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya¹⁰⁰
2. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pelaku, yaitu pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.
3. Kuesioner merupakan suatu alat pengumpul informasi dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya¹⁰¹.
4. Dokumentasi, yaitu penelitian yang menggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data, misalnya buku-buku, majalah, dokumen, jurnal, peraturan-peraturan dan lain-lain¹⁰².

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis data untuk pengujian hipotesis adalah *Partial Least Square* (PLS)

¹⁰⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 199

¹⁰¹ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 51

¹⁰² Hartno. *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Nusa Media, 2011), hlm. 62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan aplikasi perangkat lunak *SmartPLS* ver 3.0 M3. *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan generasi kedua dari teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik recursive (model penyebab yang mempunyai satu arah, dan tidak ada arah membalik atau adanya pengaruh sebab akibat) untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh tentang keseluruhan model.¹⁰³ Beberapa kelebihan metode SEM yaitu, estimasi yang dilakukan secara simultan terhadap susunan beberapa persamaan regresi berganda atau model struktural yang terpisahkan tetapi saling berkaitan, SEM dapat menunjukkan hubungan antara variabel laten, SEM dapat menangani interaksi antar variabel, SEM mampu menangani baik model recursive maupun model non recursive, serta SEM bermanfaat untuk pemeriksaan besar kecilnya pengaruh, baik langsung, tidak langsung, ataupun pengaruh total variabel bebas terhadap variabel tergantung.¹⁰⁴

SEM merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Variabel laten merupakan variabel tak teramati (*unobserved*) atau tak dapat diukur (*unmeasured*) secara langsung, melainkan harus diukur melalui beberapa indikator.¹⁰⁵ SEM merupakan gabungan dari

¹⁰³ Noermayanti Hidayat, “*Pemodelan Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varians Pada Derajat Kesehatan Di Propinsi Jawa Timur 2010*”, Surabaya: FMIPA ITS Surabaya, 2012, hlm.24.

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ *Ibid*, hlm.25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisis jalur, analisis faktor konfirmatori dan analisis regresi. Secara garis besar sistem persamaan struktural terdiri dari model struktural (*structural model*) dan model pengukuran (*measurement model*).¹⁰⁶

Partial Least Square (PLS) menjadi metode yang kuat dari suatu analisis karena kurangnya ketergantungan pada skala pengukuran (misal pengukuran yang membutuhkan skala interval atau rasio), ukuran sampel, dan distribusi dari residual.¹⁰⁷

PLS merupakan alat yang handal untuk menguji model prediksi karena memiliki keunggulan yaitu tidak mendasarkan pada berbagai asumsi, dapat digunakan pada data yang mengalami masalah dengan asumsi klasik seperti tidak berkontribusi normal, masalah multikolinieritas dan masalah autokorelasi, dapat digunakan untuk ukuran sampel yang kecil dan dapat digunakan untuk konstruks formatif dan reflektif.¹⁰⁸ PLS menjadi metode yang populer sebagai alternatif untuk *Structural Equation Modeling* (SEM). Metode PLS merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi kolinearitas yang juga sering ditemui dalam pemodelan statistika dan juga merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan pada banyaknya asumsi yaitu salah satunya adalah semua variabel yang diobservasi berdistribusi multivariat normal, indikator dengan skala kategori, ordinal,

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ H Wold, "Partial Least Square. In G. A. Marcoulides, *Modern Methods For Business Research*". New York: Psychology Press, 2013, hlm.295.

¹⁰⁸ Jogyanto dan Willy Abdillah, "*Partial Least Square (PLS) - Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*", (Yogyakarta: ANDI.CV, 2015).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interval, sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama, dan sampel tidak harus besar.¹⁰⁹

PLS tidak memerlukan teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter karena PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan tipe indikator refleksif dilakukan dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk variabel indikator. Sedangkan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan tipe indikator formatif dilakukan berdasarkan pada substantive contentnya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* (bobot) dan melihat signifikansi dari ukuran bobot tersebut. Sedangkan model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh R^2 (*Rsquare*) untuk variabel laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q Squares Test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dan estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*.¹¹⁰ Model dalam PLS meliputi tiga tahap, yaitu *outer model* atau model pengukuran, *inner model* atau model struktural dan pengujian hipotesa.

Dari Uraian tersebut, PLS alat yang sesuai di gunakan untuk penelitian ini karena sifatnya prediksi dan juga dapat menganalisis ada atau tidaknya

¹⁰⁹ H Wold “*Partial Least Square. Encyclopedia of Statistical Sciences*”, 8, 1985 hlm. 587.

¹¹⁰ Gozali & Fuad, “*Structural Equation Modelling; Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*”, Semarang: Badan Penerbit Universitas Semarang, 2005, hlm.54.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

variabel laten independen dan variabel laten dependen dalam penelitian ini kemudian sampel yang digunakan tidak terlalu besar.

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model adalah hubungan antara indikator dengan konstruksinya.

Analisa *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisa *outer model* ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.¹¹¹

Analisa *outer model* dapat dilihat dari beberapa indikator, yakni *convergent validity*, *discriminant validity* dan *unidimensionality*.

a) *Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score*) yang dihitung dengan SmartPLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur.¹¹²

b) *Discriminant validity*

Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar

¹¹¹ Ananda Sabil Hussein, "Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ Brawijaya:2015), hlm.18.

¹¹² *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

average variance extracted (AVE) untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.¹¹³ Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara variabel lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

Untuk lebih jelasnya terkait uji validitas yang diuji dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran Pls

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
<i>Convergent</i>	<i>Loading factor</i> <i>Average variance extracted</i> (AVE)	> 0,7 > 0,5
<i>Discriminant</i>	Akar AVE dan korelasi variabel laten <i>Cross loading</i>	Akar AVE > Korelasi variabel laten > 0,7 dalam satu variabel

Sumber : Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis oleh Wijanto Abdillah dan Jogiyanto.

Sedangkan untuk uji reabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach'alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu

¹¹³ Wijanto Abdillah dan Jogiyanto, "Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis", (Andi: Yogyakarta), 2009, hlm. 262.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* harus lebih dari ($>$) 0,6 dan nilai *composite reliability* harus lebih dari ($>$) 0,7.¹¹⁴

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-value* tiap *path* untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Adapun skor atau nilai *value*, harus < 0.05 .¹¹⁵

3. Pengujian Hipotesa

Pengujian berikutnya adalah analisis untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis jalur yang akan diamati meliputi analisis koefisien jalur, besar kontribusi langsung dan pengujian signifikansi koefisien jalur. Pengujian signifikansi yang dilakukan adalah signifikansi pengaruh langsung.

Uji signifikansi pengaruh langsung dilakukan dengan membandingkan nilai $t_{\text{statistik}}$ yang dihasilkan pada setiap koefisien jalur dengan nilai t_{tabel} yaitu 1,96 (pada alpha 5%) dengan kriteria sebagai berikut:¹¹⁶

- Jika nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ maka pengaruh yang terjadi adalah signifikan dan hipotesis nol ditolak.

¹¹⁴ *Ibid.*

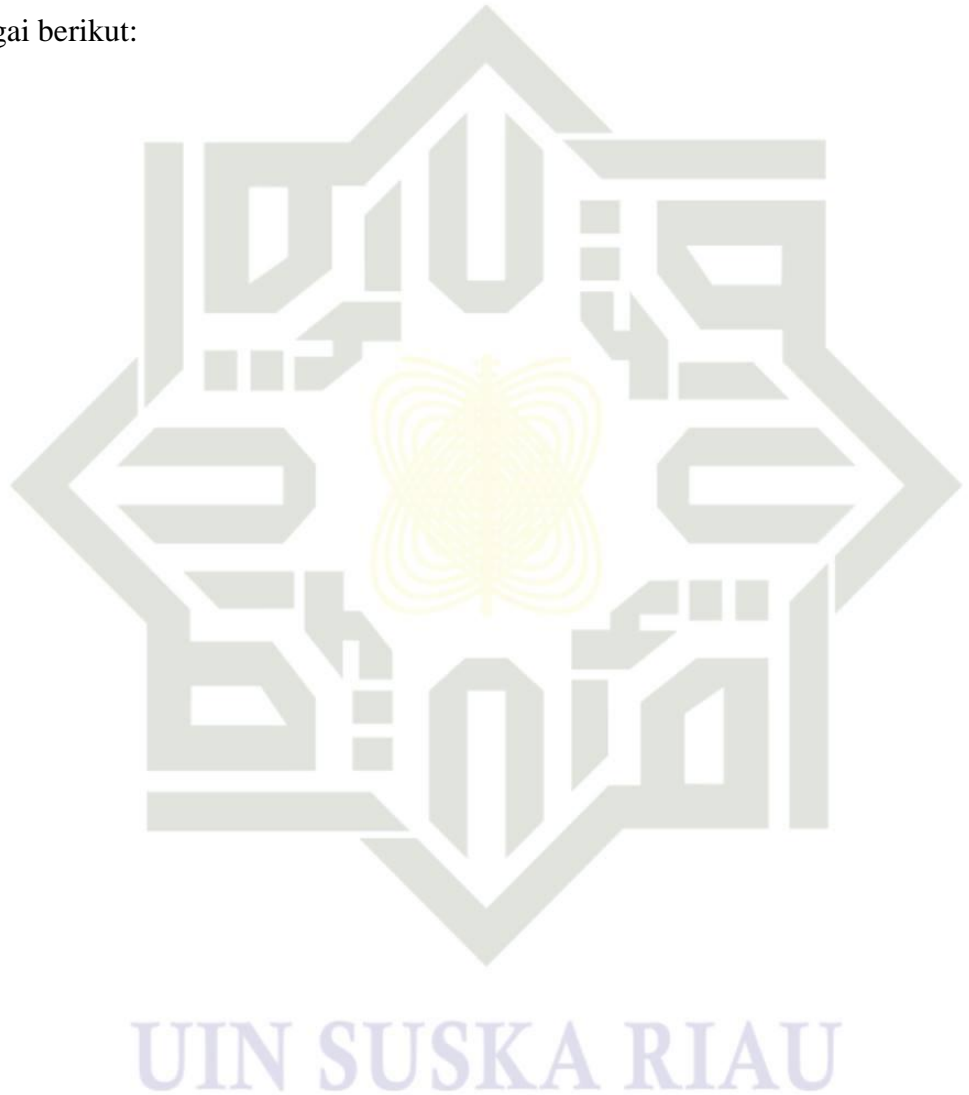
¹¹⁵ *Ibid.*

¹¹⁶ *Ibid.*

- Jika nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ maka pengaruh yang terjadi adalah tidak signifikan dan hipotesis nol diterima.

3.7 Model Penelitian

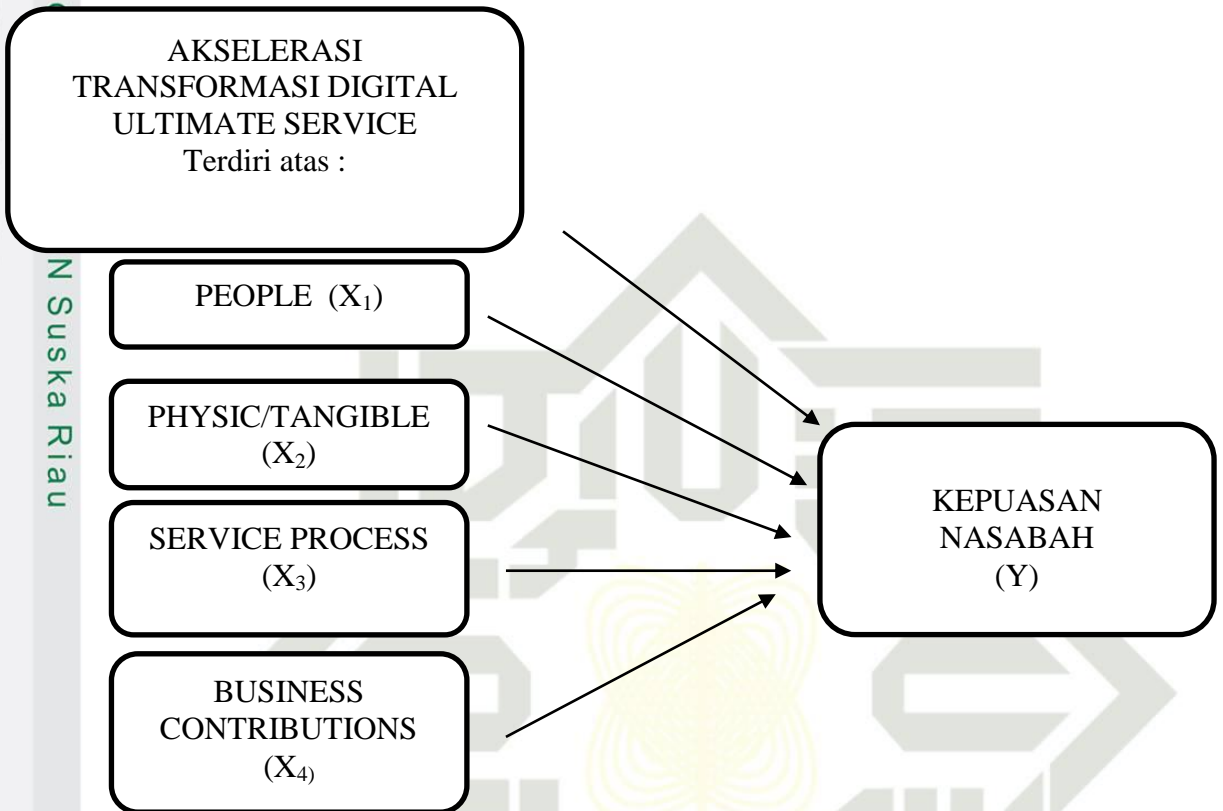
Pada model penelitian dibawah ini, akan memperjelas konsep penelitian yakni sebagai berikut:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 3.1
Model Penelitian



Keterangan :

- X₁ : Variabel People
- X₂ : Variabel Physic/Premises
- X₃ : Variabel Service Process
- X₄ : Variabel Business Contributions
- Y : Kepuasan Nasabah BSI
- : Hubungan

© Hak

N Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode Penulisan

1. Metode Deduktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.
2. Metode Induktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.
3. Metode deskriptif, yaitu suatu uraian yang menggambarkan secara utuh tanpa adanya penambahan dan pengurangan sedikitpun.¹¹⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹¹⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm. 17.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Akselerasi TRansformasi Digital BSI sebagai bagian dari *Ultimate service* BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa *Business Contributions* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
3. Bahwa *Premises* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
4. Bahwa *Service Proses* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Selain itu, peneliti juga dapat menarik kesimpulan dari variabel yang dominan berperan dalam akselerasi transformasi digital adalah *People* dengan skor rata - rata 4,37(Sangat Baik). Aspek *people* berperan mempengaruhi variabel lainnya sehingga dari hasil penelitian *Business Contributions* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau kesimpulannya *The Ultimate service as Business Acceleration* yaitu percepatan bisnis melalui semangat dan energi yang maksimal untuk memberikan layanan dengan level paling tinggi (*Ultimate*) dengan terus

menebar kebaikan, layanan yang dapat menyentuh hati dan nasabah terpukau dengan kejutan yang diberikan sehingga dengan suka cita nasabah akan menceritakan kehebatan pelayanan kepada orang lain.

5. Saran

1. Bagi Perusahaan (Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru)

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru agar lebih meningkatkan aspek people terutama agar dapat memberikan layanan dan kinerja yang terbaik bagi masyarakat.
- b. Kepada Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru diharapkan agar sebisa mungkin untuk eksis dalam upaya peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan perbankan syariah

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dalam penelitian ini hanya digunakan 4 variabel. Diharapkan pada penelitian berikutnya ada tambahan variabel lainnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian memberikan kontribusi yang lebih baik untuk penelitain selanjutnya.
- b. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 119 orang. Diharapkan pada penelitian berikutnya jumlah sampel semakin diperbanyak agar memperoleh gambaran hasil penelitian yang mendekati keadaan yang sesungguhnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Peneliti selanjutnya agar menggunakan jenis lokasi yang berbeda dan penambahan indikator secara Islami dari berbagai sumber.
- d. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya memperluas cakupan wilayah penelitian.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an QS Al Baqarah : 30; QS Shad: 26 Al Hadid 7

Buku

Abdul Jabbar Hamid al-Sabhany, *Ekonomi Islam antara Tantangan Dan Harapan*, Dar Wail Amman Yordania, 2001

Agus Waluyo, *Ekonomi Konvensional Versus Ekonomi Syariah*, Ekuibria Yogyakarta

Ahmad Ifham, *Membongkar Rahasia Bank Syariah*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2016

Akhmad Mujahidin , *Hukum perbankan Syariah Pajawali Pers* PT. Rajagrafindo Persada Cetakan ke 4 2019.

Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam, Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*. PT. Raja Grafindo Persada. 2013.

Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Amin Pujiati, *MENUJU PEMIKIRAN EKONOMI IDEAL: TINJAUAN FILOSOFIS DAN EMPIRIS*. okus Ekonomi (FE), Agustus 2011, Hal. 114 – 124 Vol. 10, No.2

Angela Ya-Ping Chang, 2017. *A Study on Effects on Sales Promotion on Consumer Involvement and Purchase Intention in Tourism Industry*. EURASIA Journal of Mathematics, Science, and Technology Education. Vol. 13(12). No. 8323-8330. Taiwan: Taipei City University of Science and Technology.

Annisa Dwi Kurniawati. 2019 *Transaksi E-Commerce dalam Perspektif Islam*. Jurnal el Barka (Journal of Economics and Business), Vol. 2. No. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Annual Report BNI Syariah Tahun 2012 – 2019 Diakses dari

Arikunto, Suharsini. 2015. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anawi, Nur, Muhammad Asnan Fanani. 2017. *Pemasaran Syariah (Teori, Filosofi, dan Isu-Isu Kontemporer)*. Depok: Rajawali Pers.

Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.

Atiran Sufian, etc. 2020. *The Impact of Social Media Marketing on Sales Perfomance of Small Online Business*. European Journal of Molecular & Clinical Medicine. Vol. 07. No. 3. Melaka: Faculty Technology Management and Technopreneurship, Universiti Teknikal Malaysia Melaka.

Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality and satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Gitosudarmo, Indriyo. 2014. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.

Hana Deshinta dan Ama Suyanto, 2020. *Efektivitas Promosi Online pada E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 8 No. 1. Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Hartono. 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Nusa Media.

Hartono. 2015. *SPSS Analisis Data Statistik dan Penelitian dengan Komputer*. Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Kemasyarakatan Kependidikan dan Perempuan.

Hasan, Iqbal. 2015. *Pokok-pokok Materi Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hassan Oladimeji Is-Haq. 2019. *Digital Marketing and Sales Improvement in*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Small and Medium Enterprises in Nigeria. International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences. Vol 6. No. 6. Turkey: Istanbul Aydin University, Turkey Institute of Social Science.

<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/amwaluna/article/view/2585/1850> pada
Tanggal 13 Desember 2020

<https://www.bnisyariah.co.id/enus/company/investorrelation/presentationreport/annualreport> Tanggal 18 Desember 2020 pukul 11.34 wib .

Imam Teguh Saptono, *Mungkin Saya Radical – Romantisme Spiritual Hijrahnya Seorang Bankir*. Thaha Institute 2019

Imam teguh Satono, *Tidak Yakin Saya Radical Setengah Abad di Atas Permukaan*. Thaha Institue. 2019

Irwan H. Adiwarmanto Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Gema Insani Press. Cetakan ke 2 2003

Jasmani, 2018. *Pengaruh Promosi dan Pengembangan Produk Terhadap Peningkatan Hasil Penjualan (Studi PT. Baja Perkasa Jakarta*. Jurnal Semarak. Vol. 1. No. 3. Pamulang: Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.

JURNAL

Ma'mun Mu'min, *Analisis Afzalurahman tentang Aspek Epistemologi Ekonomi Islam*, Iqtishadia, Vol. 8, No. 2, September 2015 hal 1 Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/91284-ID-analisis-pemikiran-fzalur-rahman-tentang.pdf>



Maqashid Asy-Syari'ah: Hukum islam Mudahkan Umat Diakses dari
<https://republika.co.id/berita/on3fsg313/em-maqashid-asysyariah-hukum-islam-mudahkan-umat> Tanggal 13 Desember 2020

Masbahul Munir, Kahfi Riza, Abdul Rahman Zulfikar Al Farouq, Brus Tito, dan Faris Sabilar Rusydi. *Mengenal lebih dekat Perbankan Syariah* “”36 Tanya Jawa Kontemporer Penerbit PT. Bank BNI Syariah Tahun 2019.

Muhamad Nafik Hadi Ryandono, *Mengapa Ekonomi Islam?*, Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan Volume 8, Nomor 2, Oktober 2007: 183-197

Muhamamad Firdaus, Mukhtar Alshodiq, Muhammad Aziz Hakim, *Sofiniyah Ghufron Briefcase Books Edukasi Profesional Syariah Fatwa-fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, Renaisan Anggota Ikapi. 2005

Muhammad Utsman Tsibair , Al Madkhal ola Fiqh Al Muamalah Al Maliah Dewan Pengawas Syariah “Materi Kajian BNI Syariah”

Mukhlis, Zainuddin Mukhsin, Wahyuni, 2021. *Analysis of Product Development in Efforts to Increase Coffee Sales Volume*. Economics Education Analysis Journal. Vol. 10. No. 1. Nusa Tenggara Barat: Economic Education Study Program, Faculty of Economics.

Musibau Akintunde Ajagbe, Choi Sang Long, Oluyinka Solomon. 2014. *The Impact of Sales Promotion and Product Branding on Company Performance: A Case Study of AAICO Insurance Nigerian PLC*. Procedia-Social and Behavioral Sciences. Vol 129. No 164-171. Malaysia: Faculty of Management, Universiti Teknologi Malaysia.

Ngoc Tuan Chau and Hepu Deng. 2018. *Critical Determinants for Mobile Commerce Adoption in Vietnamese SMEs: A Conceptual Framework*. Elsevier Journal. Vol. 138. No. 440. Australia: School of Business IT & Logistics, RMIT University.

Nwaeze Chinweoke, etc. 2020. *Effects of Marketing Strategies on the Perfomance of Small Business Entrepreneurs in Aba, Nigeria*. International Journal of

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Research and Innovation in Applied Science. Vol V. No. VI. Nigeria: Department of Banking and Finance, Abia State Polytechnic.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pagya Keshari, 2018. *Effect of Sales Promotion on Consumer Purchase Intention*. Prestige International Journal of Management and Research. Vol. 10. No. 122-130. India: Prestige Institute of Management and Research Indore.

Pramudiana, Yudi, dkk. 2017. *Business Plan: Bagaimana Memulai dan Menjalankan Bisnis Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Prayitno, Duwi. 2018. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.

Prof. Dr. H. Amri Amir, SE., MS, Ekonomi dan Keuangan islam, Pustaka Muda , Jakarta 2015

Perba, Dewi Suryani, dkk. 2021. *Manajemen Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Ondonesia Yogyakarta atas kerjasama dengan Bank Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada. 2008

Rangkuti, Freddy. 2019. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Romindo, dkk. 2019. *E-Commerce, Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Rezalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta:RajaGravindo Persada, 2014)

Saiman, Leonardus. 2019. *Kewirausahaan (Teori, Praktik, dan Kasus-Kasus)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sandy Rizki Febriadi, *Aplikasi Maqashid Syariah Dalam Bidang Perbankan Syariah*, Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol. 1 No.2 (Juli, 2017), Hal 1 diakses dari

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sule, Erni Trisnawati, Muhammad Hasanudin. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Refika Aditama.

Sliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Svastha, Basu, Irawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE.

Svastha, Basu, Irawan. 2018. *Manajemen Pemasaran Modern*.Yogyakarta: Liberty.

Samsul Effendi. *Perbandingan Sistem Ekonomi Islam dengan Sistem Ekonomi Kapitalis dan Sosialis*, Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM) Vol.6, No.2, Desember 2019 Diakses dari <https://core.ac.uk/download/pdf/288217848.pdf> Tanggal 17 Maret 2021

Toni Prastowohadi. 2020. *The Effect of Product Development and Promotion on Increasing in Sales Volume at The Mentari Convection Company in*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Klaten, Indonesia. *International Journal Administration, Business & Organization*. Vol 1. No. 3. Yogyakarta: Akademi Manajemen Administrasi Dharmala

Tulus T.H. Tambunan. 2012. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah*. Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein. 2012. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wahjono, Sentot Imam. 2015. *Bisnis Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Warnadi, Aris Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

Y.Burcak Boydak Oztas. 2015. *The Increasing Importance of Mobile Marketing in the Light of the Improvement of Mobile Phones, Confronted Problems Encountered in Practice, Solution Offers and Expectation*, *Procedia-Social and Behavioral Sciences Journal*. Vol 195. No. 1066-1073. Turkey: Department of Business Administration, Faculty of Economics, Istanbul University.

Zulhelmy bin Mohd. Hatta, *Isu-isu Kontemporer Ekonomi dan Keuangan Islam Suatu Pendekatan Institusional*. Al Al Azhra Preshzone Publishing 2013.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL SEBAGAI BAGIAN DARI ULTIMATE SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH AREA PEKANBARU

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada responden yang terhormat

Saya Vanny Vanessa, Mahasiswi UIN Suska Riau, Jurusan Ekonomi Syariah bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian mata kuliah tesis dengan judul **“Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Area Pekanbaru”**.

Demi tujuan tersebut, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dipilih sebagai responden untuk meluangkan waktu mengisi jawaban pada kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya guna membantu terlaksananya penelitian ini. Sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih atas partisipasinya.

A. Data Responden (Petunjuk : Berikan tanda (✓) pada jawaban yang anda pilih)

A. Data Responden

1. Nama :(*Boleh Tidak diisi)
2. Jenis kelamin

<input type="checkbox"/>	Perempuan	<input type="checkbox"/>	Laki-Laki
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------
3. Usia

<input type="checkbox"/>	<25 tahun	<input type="checkbox"/>	36-45 tahun
<input type="checkbox"/>	26-35 tahun	<input type="checkbox"/>	45-55 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lain-lain, sebutkan _____

4. Pendidikan Terakhir

SMU

S2

S1

S3

Lain-lain, sebutkan _____

5. Pendapatan Bulanan

< 3 Juta

3 Juta s.d 5 Juta

5 Juta s.d 10 Juta

10 Juta s.d 15 Juta

Lain-lain, sebutkan _____

6. Pekerjaan

PNS/ BUMN

Wiraswasta

Pelajar/ Mahasiswa

Lain-lain

Lain-lain, sebutkan _____

B. Petunjuk Pengisian Daftar Pertanyaan

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan sikap saudara dan kondisi yang sebenarnya.
2. Saudara dapat memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban SS, S, N, TS, dan STS pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan	:		Skor
a. SS	:	Sangat Setuju	: 5
b. S	:	Setuju	: 4
c. N	:	Netral	: 3
d. TS	:	Tidak Setuju	: 2
e. STS	:	Sangat Tidak Setuju	: 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Daftar Pertanyaan

1. Pertanyaan mengenai variabel (X_1) People:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Petugas layanan BSI memiliki kompetensi dalam penguasaan layanan digital BSI (<i>Kompetensi</i>)					
2.	Saya merasakan layanan petugas BSI yang akurat dalam melayani transaksi nasabah. (<i>Skill</i>)					
3.	Petugas layanan BSI menguasai pengetahuan layanan digital BSI yaitu E-Channel BSI dengan baik (<i>Knowledge</i>).					
4.	Petugas layanan BSI melayani nasabah dengan antusias saat nasabah bertransaksi Bank (<i>Enthusiasm</i>).					
5.	Petugas layanan BSI menggunakan <i>pakaian office look</i> yang rapi, syar'i dan menutup aurat. (<i>Appearance</i>)					
6.	Petugas layanan BSI memiliki <i>budaya kerja</i> yang disiplin serta mengedepankan nilai keislaman. (<i>Service Culture</i>).					

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pertanyaan mengenai variabel (X_2) Service Procces

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Transaksi melalui E Channel BSI bebas gangguan jaringan. (<i>Accessibility</i>)					
2.	Transaksi pada outlet BSI semakin cepat karena tidak menggunakan formulir (<i>Formless</i>). (<i>Simplicity</i>)					
3.	Saat melakukan transaksi di BSI saya semakin mengerti perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional serta akad-akadnya. (<i>Sharia Compliance</i>)					
4.	BSI Mobile memberikan kemudahan bagi saya betransaksi karena mudah dimengerti. (<i>User Friendly</i>)					
5.	Saya memahami pentingnya kesadaran dalam menjaga kerahasiaan PIN dan Kata Sandi dalam penggunaan layanan E Channel BSI.					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<i>(Risk Based Awareness.</i>					
6.	Menurut pendapat saya layanan BSI Mobile memiliki fitur yang lengkap, unik dan berbeda karena juga membantu saya dalam beribadah. <i>(Availability Uniqueness)</i>					

3. Pertanyaan mengenai variabel (X₃) Premises/ Tangible:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasakan kenyamanan saat masuk ke Outlet BSI yang juga menggambarkan nuansa Islami yang modern. <i>(Modern Ambiance)</i>					
2.	Outlet BSI selalu kelihatan berbeda dengan outlet Bank lain karena selalu mengumandangkan suara ayat suci Al Qur'an sehingga suasana menunggu antrian lebih tenang. <i>(Look & Feel)</i>					
3.	Outlet dan ruangan ATM BSI juga selalu bersih dan rapi. <i>(Cleanliness)</i>					
4.	ATM BSI mudah terlihat di jalan pada karena dilengkapi dengan Neon Box ATM .					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(<i>Signage Visible</i>)					
5.	Tampilan luar gedung outlet BSI memudahkan nasabah mengingat nama outlet yang dituju (<i>Façade</i>).					
6.	Transaksi Digital Tools BSI pada outlet masih terbatas. (<i>Digital Tools</i>)					

4. Pertanyaan mengenai variabel (X₄) Business Contributions:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	BSI memiliki berbagai macam produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. (<i>Customer Centric</i>)					
2.	Saya memiliki lebih dari satu produk BSI disesuaikan dengan kebutuhan saya. (<i>Cross Selling</i>)					
3.	Melalui Media Sosial BSI saya juga mendapatkan penawaran program dan produk terbaru BSI. (<i>Proactive Engagement</i>).					
4.	BSI membantu saya lebih bijak dalam mengelola keuangan saya. (<i>Financial Advisor</i>)					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pertanyaan mengenai variabel (Y) Kepuasan Nasabah:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya puas menjadi nasabah BSI karena kualitas layanan BSI yang semakin prima (<i>Service Quality</i>).					
2.	Sebagai nasabah BSI saya merasa sangat puas karena layanan yang diberikan sangat jauh diatas harapan saya (<i>Customer Expectation</i>)					
3.	Saya senang adanya program kejutan yang menarik bagi nasabah pada saat bertransaksi di outlet BSI (<i>Gift</i>)					
4.	Saya puas atas Layanan BSI yang tulus dan menyentuh hati setiap saya bertransaksi di outlet BSI (<i>Sincerely</i>)					
5.	Saya senang menceritakan pengalaman saya yang berkah menjadi nasabah BSI kepada teman dan kerabat saya dan mengajak keluarga dan kerabat saya agar hijrah ke BSI (<i>Customer Experince</i>)					
6.	Saya senang memberikan bintang 5 dan masukan pada BSI setiap saya bertransaksi di					



UIN SUSKA RIAU

BSI dengan pengisian <i>survey</i> nasabah (<i>Customer Satisfaction Survey</i>)					
--	--	--	--	--	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
Lampiran 2

PEDOMAN OBSERVASI

No	Aspek yang Diamati	Baik	Cukup	Kurang
People				
1.	Pegawai BSI mampu menjelaskan produk dan akad BSI sesuai dengan syari'ah serta mampu mengarahkan nasabah <i>digital shifting transaction</i> .	√		
2.	Sumber Daya Manusia Bank Syariah Indonesia unggul dalam layanan dan kinerja.	√		
3.	Terdapat perbedaan pegawai BSI dengan Bank lain karena pakaian yang lebih syar'i dan menutup aurat.		√	
4.	Pegawai BSI memiliki kompetensi yang cakap serta memahami pentingnya maqashid syariah.		√	
5.	Pegawai BSI menanamkan nilai Fathonah, Amanah, Spiritual dan Tabligh		√	
6.	Pegawai BSI mampu berkolaborasi untuk menjalankan service culture.		√	
7.	Pegawai BSI melayani dengan cepat, tepat dan akurat serta tulus dan antusias.	√		
Service Process				
1.	BSI memberikan kemudahan dalam layanan dan transaksi nasabah dengan BSI Mobile yang <i>user friendly</i> .			√
2.	BSI Mobile BSI sering mengalami gangguan		√	
3.	Tarik tunai tanpa kartu ATM menjadi fitur terbaik BSI dalam memudahkan transaksi nasabah.		√	
4.	Buka Rekening Online BSI mempercepat waktu tunggu nasabah di Bangking Hall	√		
5.	Kesadaran masyarakat akan resiko kejahatan cyber semakin meningkat			√
6.	Infaq dan shodaqoh semakin mudah karena ada BSI Mobile	√		
7.	Nasabah menjadi lebih paham dengan	√		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional			
Premises				
	Outlet BSI sudah memiliki <i>tools digital banking</i> dalam melayani nasabah		√	
	Outlet BSI menggambarkan nuansa Islami	√		
	Nasabah merasakan kenyamanan berada di ruang tunggu BSI	√		
	Kebersihan, kenyamanan, kerapian, kelengkapan dan keindahan menjadi penilaian fisik gedung bagi nasabah	√		
	Pada waktu shalat nasabah bisa menggunakan mushala BSI .		√	
Business Contribution				
	BSI mengutamakan kepuasan nasabah	√		
	Produk pembiayaan dan dana BSI sesuai ketentuan syariah dan kebutuhan nasabah		√	
	Akselerasi Transformasi Digital BSI mampu <i>memboosting</i> pencapaian bisnis BSI	√		
	Rate Margin Pembiayaan BSI dapat bersaing dengan <i>competitor</i> Bank lain sehingga dapat dengan mudah mencapai bisnis	√		
	Produk Dana dan investasi nasabah BSI lengkap dan dapat bersaing dengan Bank lain		√	



Vanny Vanessa
s ka Riau

Tentang Penulis

VANNY VANESSA, anak sulung dari empat bersaudara. Lahir di Jakarta 25 Juli 1988. Menyelesaikan pendidikan Sarjana di Universitas Riau , bidang Ilmu Hubungan Internasional. Sepuluh tahun berkarir sebagai bankers dan saat ini menduduki posisi sebagai Cash Outlet Supervisor pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekanbaru, **Man Jadda Wa Jada** menjadi motto dari penulis terutama dalam menjalankan pendidikan dan pekerjaan. Orang tua berlatar belakang sebagai pegawai negeri sipil merupakan inspirasi penulis dalam terus menimba ilmu pendidikan. Penulis merupakan alumni pondok pesantren di Kota Padang Panjang dan sejak masa sekolah telah aktif dalam berbagai kegiatan organisasi diantaranya OSIS dan Pramuka. Penulis merupakan Ketua 2 Ospuni semasa sekolah dan melanjutkan kuliah di Universitas Riau Jurusan Ilmu Hubungan Internasional. Semasa kuliah penulis juga aktif dalam berbagai organisas diantaranya adalah KOMAHI dan sebagai Protokoler BEM Universitas Riau. Penulis juga aktif menjadi pembicara karya ilmiah terpilih dalam Perwakilan Pertemuan Mahasiswa Ilmu Hubungan Internasional se Indonesia dan pernah menjadi The Best Girl Speaker pada Motivation Training. Dalam pekerjaan , penulis juga pernah menjadi The Best Supervisor pada ajang ALPC (Anugrah Layanan dan Penjualan kategori Supervisor terbaik pada PT. Bank BNI Syariah Wilayah Barat dan Runer Up I Kategori Nasional. Juara 1 Kategori Supervisor Layanan Se – Area Pekanbaru pada Bank Syariah Indonesia Tahun 2021 . Juara 1 kategori Supervisor Layanan Se Regional Medan Tahun 2021 dan Finalis Ultimate Service Award pada PT. Bank Syariah Indonesia kategori Nasional.

juruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.