

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

RIMA AMANDA
NIM. 4012020035



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2024**

COVER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

RIMA AMANDA
NIM. 4012020035



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2024**

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG**

Oleh:

Rima Amanda
Nim. 4012020035

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 30 Juli 2024

Pembimbing I



Chahayu Astina, S.E., M. Si
NIP. 19841123 201903 2 007

Pembimbing II



Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc
NIP. 19870913 201903 1 005

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Zefri Maulana, M. Si
NIP. 19861001 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

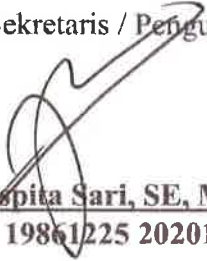
Skripsi berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG**” an. Rima Amanda, NIM 4012020035 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 30 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 30 Juli 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Ketua / Penguji I


Chahayu Astina, S.E., M. Si
NIP. 19841123 201903 2 007

Sekretaris / Penguji II


Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 19861225 202012 2 014

Anggota / Penguji III


Shelly Midesia, M. Si
NIP. 19901112 201903 2 007

Anggota / Penguji IV


Mutia Sumarni, M. M
NIDN. 2007078805

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, S. TH., M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rima Amanda
Nim : 4012020035
Tempat/tgl. Lahir : Pal Merah, 30 November 2002
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswi
Alamat : Desa Dusun Kenanga Kec. Kejuruan Muda, Kab.Aceh
Tamiang.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG”** Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Rima Amanda

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah SWT. tempat meminta segala sesuatu”

(Q.S Al Ikhlas: 2)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata tuhan, Prove Them
Wrong Gonna Fight and don’t stop, until you are proud”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan
lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu
serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi
gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan.”

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar
persembahan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada
orangtua tercinta, almamater kebanggaan IAIN Langsa, sahabat, dan teman-
teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

ABSTRAKSI

Sebagai lembaga keuangan, bank harus berupaya memberikan pelayanan terbaik agar dapat bersaing secara efektif dalam lingkungan yang semakin kompetitif. Bank harus dapat menerapkan konsep layanan yang berbeda termasuk pelayanan langsung dan pelayanan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari pengaruh layanan langsung dan digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui survei skala likert yang diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Pelayanan langsung dan pelayanan digital mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang dengan nilai $\text{sig } 0,0000 < 0,05$. Variabel independen pelayanan langsung dan layanan digital pada sampel penelitian ini mampu menjelaskan 77,8% variabel dependen yaitu kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang.

Kata Kunci: Pelayanan Langsung, Pelayanan Digital, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

As financial institutions, banks must strive to provide the best service in order to compete effectively in an increasingly competitive environment. Banks must be able to apply different service concepts including direct services and digital services. The aim of this research is to study the influence of direct and digital services on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Kuala Simpang branch. The research method used is a quantitative approach with a population of 100 customers of PT Bank Syariah Indonesia Kuala Simpang branch using a purposive sampling method. Data was collected through a Likert scale survey which was tested using a multiple linear regression model. These results show that direct service has a positive and significant effect on customer satisfaction with a sig value of $0,000 < 0,05$ Digital services have a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0,000 < 0,05$. Direct service and digital service have a big influence on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Kuala Simpang branch with a sig value of $0,0000 < 0,05$. The independent variables direct service and digital service in this research sample were able to explain 77,8% of the dependent variable, namely customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Kuala Simpang branch.

Keywords: *Direct Service, Digital Service, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur mari kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi hidayah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Kemudian Shalawat beserta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan *tabi'i*. Semoga kita semua dapat menjadi pengikutnya ya saleh dan semoga kita mendapat syafaat di hari akhir kelak, *Aamiin*.

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dengan itu penulis menulis skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KUALA SIMPANG”**. Penyusunan skripsi ini tidak bisa dilakukan tanpa pertolongan Allah SWT. Dengan pemberian-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini berkat kesehatan, kemampuan, kelancaran, dan rezeki yang melimpah. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, M. Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.

4. Ibu Chahayu Astina, S.E, M. Si sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan karunia kepada Ibu dan keluarga.
5. Bapak Rifyal Dahlawy Chalil, M. Sc selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi. Saya mengucapkan terima kasih atas waktu, bimbingan, arahan, masukan, dan kesabaran yang diberikan Bapak. Semoga Bapak selalu dilindungi dan diberkati oleh Allah SWT.
6. Dosen Institut Agama Islam Negeri Langsa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf dalam lingkungan Institut Agama Islam Negeri Langsa yang telah membantu penulis dari awal memasuki perkuliahan hingga sekarang ini.
8. Terimakasih kepada kedua orangtua saya tercinta Bapak Muchlis dan Ibunda Ernawati yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan kepada penulis dari buaian hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk kedua adik tercinta Sindy Aulia dan Hafizah Sahira, terimakasih untuk canda tawa dan suka cita yang kalian beri selama penyelesaian skripsi ini. Terimakasih telah hadir dan membuat warna serta kehangatan dalam keluarga.
10. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan Nisa, Sephi, Nadiya, Putri dan Ayu yang telah memberikan keceriaan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi

ini. Semoga kelak kita akan bertemu dengan kesuksesan masing-masing dan menjadi versi terbaik dari diri kita.

11. Terima kasih yang tak terhingga untuk sahabat Rauzatul Zuhra Syarna, terima kasih atas kesabarannya dan semua bantuan selama ini, terima kasih telah memberikan kenangan terindah selama masa kuliah.

12. Roy diansyah selaku seseorang yang selalu menemani saya dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan memberikan motivasi terbaik. Terimakasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.

13. Terima Kasih kepada seluruh teman Perbankan Syariah angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu untuk waktu kebersamaan kita selama menempuh studi di IAIN Langsa.

Semoga dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi ladang pahala dan kelak mendapat balasan oleh Allah SWT. Kemudian penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan saran yang bermanfaat serta kritik yang membangun dari pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Langsa, 30 Juli 2024

Rima Amanda
Nim. 4012020035

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan

Beberapa fonem konsonan bahasa Arab dapat diterjemahkan dalam tulisan dengan huruf, tanda, atau kombinasi keduanya dalam transliterasi. Berikut adalah daftar huruf Arab beserta transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ś	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal.

Vokal dalam bahasa Arab mirip dengan vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Simbol untuk vokal tunggal dalam bahasa Arab adalah tanda atau simbol, dan transliterasinya dapat dilihat di bawah ini:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	L
—	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Rentetan suara dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan kombinasi antara vokal dan konsonan, ditransliterasikan sebagai kombinasi huruf, yaitu;

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي ' —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang dinyatakan dengan lambang huruf, sedangkan transliterasinya menggunakan huruf dan tanda:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

اَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

d. Ta marbūtah.

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) ta marbutah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

e. Syaddah (Tasydid)

Tanda syaddah atau tasydid dalam huruf Arab ditunjukkan dengan tanda, baik tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah itu dinyatakan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diisyaratkan dengan tanda syaddah itu.

f. Kata Sandang.

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: هـ , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata

sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

g. Hamzah

Diungkapkan sebelumnya bahwa hamzah ditulis dengan menggunakan tanda apostrof. Akan tetapi, hal ini hanya berlaku untuk hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila hamzah berada pada kata awal, ia tidak ditulis, karena dalam huruf Arab ia ditunjukkan menggunakan huruf alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئى

h. Penulisan Kata

Pada prinsipnya, setiap kata, apakah itu *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), atau *harf*, akan ditulis terpisah. Hanya beberapa kata yang biasanya ditulis dengan huruf Arab dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau karakter yang dihilangkan, sehingga dalam transliterasi kata tersebut juga dirangkaikan dengan kata berikutnya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faaufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faaufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

i. Huruf Kapital

Walaupun tidak ada huruf kapital dalam sistem penulisan Arab, dalam transliterasi huruf kapital ini tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital dalam EYD termasuk penggunaan untuk kata sandang, dengan aturan bahwa huruf kapital tetap digunakan untuk huruf awal nama diri, bukan kata sandang.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf besar untuk Allah hanya berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisannya digabung dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf besar tidak digunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib.
- Lillāhi al-amrujami'an.

j. Tajwid

Bagi orang-orang yang ingin meningkatkan kemampuan membaca dengan lancar, panduan transliterasi ini merupakan bagian penting dalam ilmu tajwid. Oleh karena itu, pengesahan aturan transliterasi ini harus memiliki pengetahuan tajwid yang memadai.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIARISME	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GRAFIK	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Penelitian	9
1.4. Perumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Penjelasan Istilah	11
1.7. Sistematika Pembahasan	12
 BAB II KAJIAN TEORITIS.....	 13
2.1. Kepuasan Nasabah	13
2.1.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.1.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	14
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.3. Indikator Kepuasan Nasabah	16
2.2. Pelayanan Prima.....	17
2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima	17
2.2.2. Konsep Dasar Pelayanan Prima	17

2.2.3.	Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima.....	18
2.2.4.	Pelayanan Dalam Perspektif Islam	19
2.3.	Pelayanan Langsung.....	20
2.3.1.	Pengertian Pelayanan Langsung.....	20
2.3.2.	Dimensi Pelayanan Langsung	21
2.3.3.	Indikator Pelayanan Langsung	22
2.4.	Pelayanan Digital	23
2.4.1.	Pengertian Pelayanan Digital.....	23
2.4.2.	Dimensi Pelayanan Digital.....	24
2.4.3.	Indikator Pelayanan Digital	27
2.5.	Hubungan Antar Variabel Penelitian	28
2.5.1.	Pengaruh Pelayanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah	28
2.5.2.	Pengaruh Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.6.	Penelitian Terdahulu	30
2.7.	Kerangka Pemikiran.....	34
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1.	Pendekatan Penelitian	37
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3.	Populasi Dan Sampel	37
3.4.	Sumber Data Penelitian.....	39
3.5.	Instrumen Pengumpulan Data	39
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
3.8.	Teknik Analisa Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		48
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1.	Sejarah Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang .	48
4.1.2.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang	50
4.1.3.	Produk Pelayanan Langsung Bank Syariah Indonesia	52
4.1.4.	Produk Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia	52

4.2.	Deskripsi Data Penelitian	53
4.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	58
4.3.1.	Uji Validitas	58
4.3.2.	Uji Reliabilitas	59
4.4.	Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1.	Uji Normalitas	60
4.4.2.	Uji Multikolonieritas	62
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.4.	Uji Linearitas	63
4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.6.	Uji Hipotesis	66
4.6.1.	Uji Koefisien Determinasi	66
4.6.2.	Uji Parsial (Uji t)	66
4.6.3.	Uji Simultan (F)	68
4.7.	Interpretasi Hasil Penelitian	69
4.7.1.	Pengaruh Pelayanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.7.2.	Pengaruh Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah	70
4.7.3.	Pengaruh Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah	72
BAB V PENUTUP		73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Skala Likert	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Uji Validitas 100 Sampel	59
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas 100 Sampel	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolonieritas	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 7 Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 8 Uji Parsial.....	67
Tabel 4. 9 Uji Simultan	68

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Grafik 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Grafik 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Grafik 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	57
Grafik 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Grafik 4. 6 Grafik Normal P Plot	60
Grafik 4. 7 Grafik Scatterplot.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 1. 2 Data Responden.....	81
Lampiran 1. 3 Hasil Olah Data SPSS 19.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan mengacu pada semua lembaga yang bergerak di bidang keuangan, terutama yang terlibat dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka mendukung investasi dunia usaha. Sistem keuangan Indonesia terdiri dari bank, bursa efek, asuransi, dana pensiun dan lembaga lain yang bekerja sama untuk memperoleh modal investasi.¹ Tujuan utama lembaga keuangan adalah untuk mengembangkan perekonomian dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pembiayaan.² Bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 adalah lembaga yang menghimpun uang rakyat sebagai tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan atau instrumen lain untuk tujuan perbaikan taraf sosial.³

Bank merupakan lembaga yang mempunyai peranan penting dalam pertumbuhan. Peran ini tercermin dari peran bank sebagai perantara keuangan.⁴ Kinerja sektor perbankan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perekonomian suatu negara. Dengan demikian, tingkat perkembangan keuangan suatu negara mencerminkan kemajuan negara tersebut. Semakin kuat pembangunan

¹ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi Teori Dan Praktek*, (Srabaya: Cv Kiara Media), h. 23.

² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), h. 76.

³ Ahim Abdurahim Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 52.

⁴ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 45.

suatu negara, semakin besar peran sektor perbankan dalam operasionalnya, yang berarti sistem keuangan lebih cocok untuk pemerintah dan masyarakat negara tersebut.⁵ Seiring berjalannya waktu, banyak bermunculan perusahaan-perusahaan perbankan baru, baik itu bank pemerintah maupun swasta, bank konvensional maupun bank syariah.⁶

Bank merupakan suatu organisasi yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan suatu negara. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun uang dari masyarakat dan menginvestasikannya kembali berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam yang tertuang dalam Al-Qur'an dan Hadits. Menurut UU no. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah mencakup seluruh aspek yang terkait dengan Perbankan Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), termasuk kelembagaan, praktik bisnis, serta prosedur dan langkah pengelolaan bisnis.⁷

Salah satu fungsi inti bank adalah memberikan layanan. Sebagai institusi keuangan, bank harus memiliki kemampuan memberikan layanan terbaik untuk menjadi pemenang dalam persaingan yang semakin ketat. Di tengah persaingan bank yang semakin ketat, setiap bank perlu menciptakan konsep layanan yang optimal bagi nasabahnya tanpa terkecuali, dimana nasabah memiliki tingkat kepentingan yang tinggi di setiap institusi keuangan.⁸ Menurut Peraturan Undang-

⁵ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi Teori Dan Praktek*, (Srabaya: Cv Kiara Media), h. 24.

⁶ Muhamad Sadi Is, *Konsep Hukum Perbankan Syariah: Pola Relasi Sebagai Institusi Intermediasi Dan Agen Investasi* (Malang: Setara Press, 2015), h. 37.

⁷ *Ibid*, h. 38.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Manajemen Risiko Bank* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 55.

Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perbankan, Pasal 1 Nomor 17 mendefinisikan nasabah sebagai individu yang memanfaatkan layanan perbankan.

Setiap nasabah pasti menginginkan kepuasan saat berurusan dengan bank untuk melakukan transaksi. Perhatian terhadap kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas bagi bank karena pelanggan merupakan target utama dari suatu perusahaan atau lembaga keuangan. Dalam menilai kepuasan pelanggan, bisnis harus memperhatikan lima faktor penting yakni kualitas produk, kepuasan, harga, biaya, dan kualitas layanan.⁹ Untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, agen layanan perlu bekerja efisien, menemukan pelanggan yang cocok, dan memberikan pelayanan terbaik demi memastikan kepuasan nasabah.¹⁰ Dengan memahami kebutuhan nasabah, pengusaha dan penyedia produk dan layanan dapat tahu cara memberikan layanan sesuai keinginan nasabah. Pelayanan yang baik berhubungan erat dengan kepuasan nasabah, kualitasnya juga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga memberikan pengalaman yang positif di perusahaan.¹¹

Pelayanan perbankan yang optimal bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan memperkuat keyakinan nasabah sehingga merasa dihargai dan diperhatikan secara baik, maka setiap bank harus memberikan pelayanan yang sempurna sebagai kewajiban. Dalam rangka memenangkan persaingan, bank memberikan nilai dan kepuasan pada nasabah melalui pelayanan bermutu. Di tengah persaingan yang

⁹ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi Teori Dan Praktek*, (Surabaya: Cv Kiara Media, 2010), h. 119.

¹⁰ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), h. 37.

¹¹ Sadu Wasistomo, *Memahami Pelayanan Publik*, (Jakarta: CV Indra Prahasta, 2014), h. 35.

kompetitif di dunia perbankan saat ini kepuasan nasabah menjadi keharusan bank untuk menjaga dan meningkatkannya. Ketika suatu bank memiliki nasabah yang sangat loyal itu merupakan suatu aset berharga bagi bank tersebut. Sederhananya adalah ketika nasabah merasa puas maka hal baik akan terjadi pada perusahaan dimasa yang akan datang. Ketika perusahaan mampu memahami kebutuhan, keinginan serta permintaan nasabah maka itu sebagai masukan penting bagi perusahaan untuk membentuk strategi pemasaran agar kualitasnya semakin lebih baik. Beberapa jenis konsep pelayanan yang dimanfaatkan oleh bank adalah pelayanan langsung melalui *costumer service* dan teller serta pelayanan digital melalui ATM (anjungan tunai mandiri).¹²

Pelayanan langsung adalah pelayanan yang memenuhi harapan nasabah untuk menikmati produk atau jasa tanpa ada hambatan. Pelayanan langsung di lembaga keuangan disediakan oleh karyawan seperti *costumer service*, *teller* dan kasir. Selain pelayanan langsung, terdapat juga pelayanan digital seperti ATM yang dioperasikan melalui mesin.¹³

Bank Syariah Indonesia di Aceh Tamiang merupakan salah satu bank syariah yang populer di mata masyarakat Aceh Tamiang. Secara teori, pelayanan digital seharusnya dapat mendukung pelayanan langsung dalam pemrosesan transaksi sehingga mengurangi jumlah pelanggan yang mengantri di loket teller.¹⁴ Namun berdasarkan hasil wawancara terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang terlihat bahwa pelayanan digital tidak begitu efektif dalam

¹² *Ibid*, h. 347.

¹³ *Ibid*, h. 12.

¹⁴ *Ibid*, h. 14.

mengurangi antrian panjang di layanan langsung di teller. Salah satu karyawan teller di Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang mengatakan bahwa:¹⁵

“Dalam waktu satu bulan, terdapat 3.300 orang nasabah yang mengantre di teller untuk melakukan 5.500 transaksi. Sementara itu, sekitar 20 orang nasabah menggunakan layanan digital ATM dengan 100 transaksi setiap harinya. Dengan demikian, sekitar 80 individu mempergunakan layanan digital setiap hari. Jika total nasabah yang menggunakan empat ATM selama satu bulan dijumlahkan, terdapat sekitar 1760 orang dan 2.200 transaksi.”

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa nasabah lebih memilih pelayanan langsung dibandingkan pelayanan digital. Bank Indonesia merekomendasikan agar perbankan di Indonesia terus meningkatkan kekuatan jaringan sistem pembayarannya dengan infrastruktur yang memadai.¹⁶ Signifikansi pelayanan digital dalam memenuhi kebutuhan pelanggan terus meningkat, pelayanan digital harus memenuhi kebutuhan semua konsumen dengan baik.¹⁷ Dengan kualitas pelayanan digital yang baik, nasabah harusnya lebih berminat dan antrian di loket teller dapat dikurangi. Namun kenyataannya, antrian nasabah yang menunggu untuk transaksi di teller semakin panjang, nasabah juga mengeluhkan bahwa kecepatan petugas dalam melayani nasabah kurang sigap apalagi dengan jumlah nasabah yang cukup banyak. Dijelaskan teller Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang, tidak semua nasabah yang mengantri melakukan transaksi yang hanya bisa dilakukan di teller:¹⁸

¹⁵ Wawancara Dengan Ibu Putri, Salah Satu Teller Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang Pada 20 April 2024.

¹⁶ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 46.

¹⁷ Batara Simatupang, *Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), h. 5.

¹⁸ Wawancara Dengan Ibu Putri, Salah Satu Teller Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang Pada 20 April 2024.

“Setiap hari sekitar 90-100 nasabah masih mengantri di teller untuk melakukan transaksi yang seharusnya bisa dilakukan di ATM. Meskipun informasi tentang layanan ATM sudah disampaikan kepada nasabah setiap kali ada sosialisasi tentang produk BSI, terutama produk tabungan yang dilengkapi dengan fasilitas ATM.”

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa jika 90-100 nasabah melakukan transaksi kecil menggunakan ATM, maka antrian di bank tidak akan terlalu penuh. Dampak dari banyaknya nasabah yang membebani konter teller dan mengganggu pelayanan yang seharusnya, tidak seperti pelayanan digital ATM yang tidak membuat antrian sehingga bekerja lebih efisien. Meski Bank Syariah Indonesia telah menginformasikan kepada nasabahnya mengenai layanan digital yang tersedia namun nasabah tetap lebih memilih pelayanan langsung. Berdasarkan observasi peneliti, keramaian antrian nasabah juga disebabkan oleh kurangnya petugas bank khususnya pada bagian *customer service* dan *teller* sehingga antrian semakin panjang.

Kemudian pada tempat mesin ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang diletakkan tidak adanya penjagaan. Walaupun terletak dikantor namun tidak ada petugas keamanan yang menjaga, padahal bisa saja nasabah yang menggunakan mesin ATM mengalami kesulitan sehingga penempatan petugas keamanan sangat diperlukan. Fungsi dari petugas keamanan selain untuk menjaga nasabah yang melakukan transaksi, bisa juga menjadi tempat nasabah untuk bertanya cara menggunakan mesin ATM ataupun jika nasabah mengalami masalah pada saat melakukan transaksi di ATM.

Permasalahan selanjutnya ialah meskipun banyak nasabah yang telah menggunakan pelayanan digital, namun untuk orang tua yang sudah berusia lanjut

lebih memilih untuk langsung datang ke kantor untuk melakukan transaksi di teller dengan alasan tidak mau repot. Terdapat juga nasabah yang mengeluhkan seringnya sistem eror dan berubah *offline* sehingga nasabah kesulitan melakukan transaksi khususnya penarikan tunai.¹⁹ Maka dari itu, meskipun sekarang sudah banyak nasabah menggunakan pelayanan digital tetap saja pelayanan tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat beberapa nasabah yang belum mengerti penggunaan pelayanan digital. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang belum berjalan dengan baik.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas topik serupa terkait layanan langsung dan layanan digital, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Faisal Basri dengan judul “Perbandingan layanan langsung dan layanan digital pada konsumen Bank Syariah Indonesia Cabang Bandar Lampung”, Ada perbedaan yang signifikan antar layanan langsung dan digital.²⁰ Dengan demikian, penelitian yang dilakukan oleh Bunga Nur Inda Sari bertajuk “Perbandingan Layanan Langsung dan Layanan Digital Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Peka Bengkulu” telah membuahkan hasil dengan menunjukkan kualitas layanan langsung dan digital PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu berhasil dengan baik.²¹

¹⁹ Wawancara Dengan Ibu Nurhasanah, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang Pada 20 Juli 2024.

²⁰ Muhammad Faisal Basri, “Perbandingan *Direct Service* Dan *Digital Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bandar Lampung”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri, Raden Intan Lampung, Lampung, 2023).

²¹ Bunga Nur Inda Sari, “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, Bengkulu, 2018).

Bedasarkan masalah penelitian di atas, peneliti akan melakukan penelitian guna menganalisis pelayanan yang paling baik dan yang paling digemari oleh nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kuala Simpang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

- 1) Keramaian antrian nasabah pada *counter* pelayanan kantor disebabkan oleh kurangnya petugas bank khususnya pada bagian *customer service* dan *teller* sehingga antrian semakin panjang, nasabah juga mengeluhkan bahwa kecepatan petugas dalam melayani nasabah kurang sigap apalagi dengan jumlah nasabah yang banyak.
- 2) Pelayanan digital tidak begitu efektif dalam mengurangi antrian panjang di layanan langsung di teller.
- 3) Tidak adanya penjagaan pada tempat mesin ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang diletakkan untuk membantu nasabah yang kesulitan bertransaksi.
- 4) Kurangnya pemahaman nasabah tentang perkembangan teknologi khususnya pelayanan digital.
- 5) Nasabah mengeluhkan seringnya sistem eror dan berubah *offline* sehingga nasabah kesulitan melakukan transaksi khususnya penarikan tunai.

1.3. Batasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka batasan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan langsung (X1) dan pelayanan digital (X2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang yang terletak di Gampong Bundar, Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang. Peneliti membatasi layanan langsung pada teller dan *costumer service* serta pelayanan digital pada ATM.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan langsung terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang?
3. Apa dampak layanan langsung dan layanan digital terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan langsung terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan digital mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.

3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan langsung dan layanan digital mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan literatur bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) khususnya jurusan S1 Perbankan Syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.

2. Secara Praktis

- a) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bacaan bagi masyarakat dalam memahami Kualitas Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah serta menambah informasi mengenai keunggulan-keunggulan pada pelayanan yang ada di pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang.
- b) Bagi Bank Syariah Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literatur untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan

pelayanan baik pelayanan langsung maupun pelayanan digital kepada masyarakat

1.6. Penjelasan Istilah

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan oleh pelanggan.²²

2) Pelayanan Langsung

Pelayanan langsung terjadi ketika konsumen berinteraksi dengan karyawan atau fasilitas perusahaan, yang bersifat tidak kasat mata.²³

3) Pelayanan Digital

Pelayanan digital adalah pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, yang untuk itu diperlukan adanya prasarana teknis agar terselenggaranya pelayanan tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.²⁴

4) Kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kebahagiaan yang diungkapkan seseorang seperti hasil kerja yang diterima dari suatu produk atau layanan sebagaimana yang diharapkan.²⁵

²² Krishna Anugrah, *Kualitas Pelayanan Jasa*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), h. 19.

²³ Sadu Wasistomo, *Memahami Pelayanan Publik*, (Jakarta: CV Indra Prahasta, 2014), h. 348.

²⁴ Batara Simatupang, *Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), h. 45.

²⁵ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 238.

1.7. Sistematika Pembahasan

Pada subbagian ini teknik penulisan merupakan urutan atau urutan penulisan dari bab pembuka hingga bab terakhir. Penjelasan bab tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bab I berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, batasan penelitian, tujuan dan manfaat istilah, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.
2. Bab II menjelaskan bagaimana menganalisis hubungan antara teori dan permasalahan yang ada, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
3. Bab III membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan, jenis data dan alat yang akan digunakan, serta analisis data untuk menjawab permasalahan penelitian.
4. Bab IV berisi uraian data, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian.
5. Bab V berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan perusahaan yang bergerak di sektor keuangan syariah dan berdasarkan hukum Islam. PT Bank Syariah Indonesia (BSI), sebuah bank syariah milik negara, merupakan salah satu bank syariah terbesar di Asia. Setelah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sebagian lembaga keuangan yang mulai mengadopsi prinsip syariah. BSI berdiri merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yang sukses yaitu BSM, BNIS dan BRIS yang beroperasi sejak 1 Februari 2021 dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo.⁸¹

Sebagai langkah strategis untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) telah meresmikan Gedung Kantor baru di Ujung Timur Serambi Mekkah, khususnya di Aceh Tamiang pada 25 Maret 2024. Gedung Kantor ini, yang merupakan bagian dari komitmen BSI untuk membangun Aceh, menjadi bukti nyata keseriusan perusahaan dalam mendekatkan layanan perbankan syariah kepada masyarakat lokal serta berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi.⁸²

⁸¹ Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Peseroan*, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diunduh pada 20 Mei 2024.

⁸² Haba Nusantara, *Memperkuat Ekosistem Keuangan Syariah: BSI Resmikan Gedung Kantor di Aceh Tamiang*, https://habanusanantara.net/2024/03/memperkuat-ekosistem-keuangan-syariah-bsi-resmikan-gedung-kantor-di-aceh-tamiang.html#google_vignette, diunduh pada 20 Mei 2024.

Pembangunan Gedung Kantor BSI KC Kuala Simpang yang terletak di Jl. Ir. H Juanda, Desa Bundar, Kec. Karang Baru, Kuala Simpang, menandai keseriusan BSI dalam mendukung pembangunan di Provinsi Aceh, khususnya Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan total luas bangunan 656 m² dan luas lahan 2.179 m², gedung ini memiliki 3 lantai yang melayani berbagai kebutuhan nasabah, bisnis, serta area serbaguna dan penyimpanan.⁸³

BSI hadir dengan produk dan layanan inovatif yang selaras dengan prinsip-prinsip keuangan syariah, memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, khususnya Aceh. Gedung Kantor BSI KC Kuala Simpang berfungsi sebagai wadah yang solutif, nyaman, dan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan syariah. Dengan komitmen sebagai sahabat finansial, sosial, dan spiritual, BSI terus berupaya memberikan solusi transaksi keuangan syariah terbaik bagi masyarakat Indonesia, terutama di Aceh. Visi PT. Bank Syariah Indonesia akan menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar di dunia dalam hal kapitalisasi pasar dalam lima tahun ke depan. Saat ini PT. Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan keuangan sesuai syariah kepada lebih dari 20 juta nasabah di Indonesia, menjadikannya salah satu dari lima bank terbesar berdasarkan aset.⁸⁴

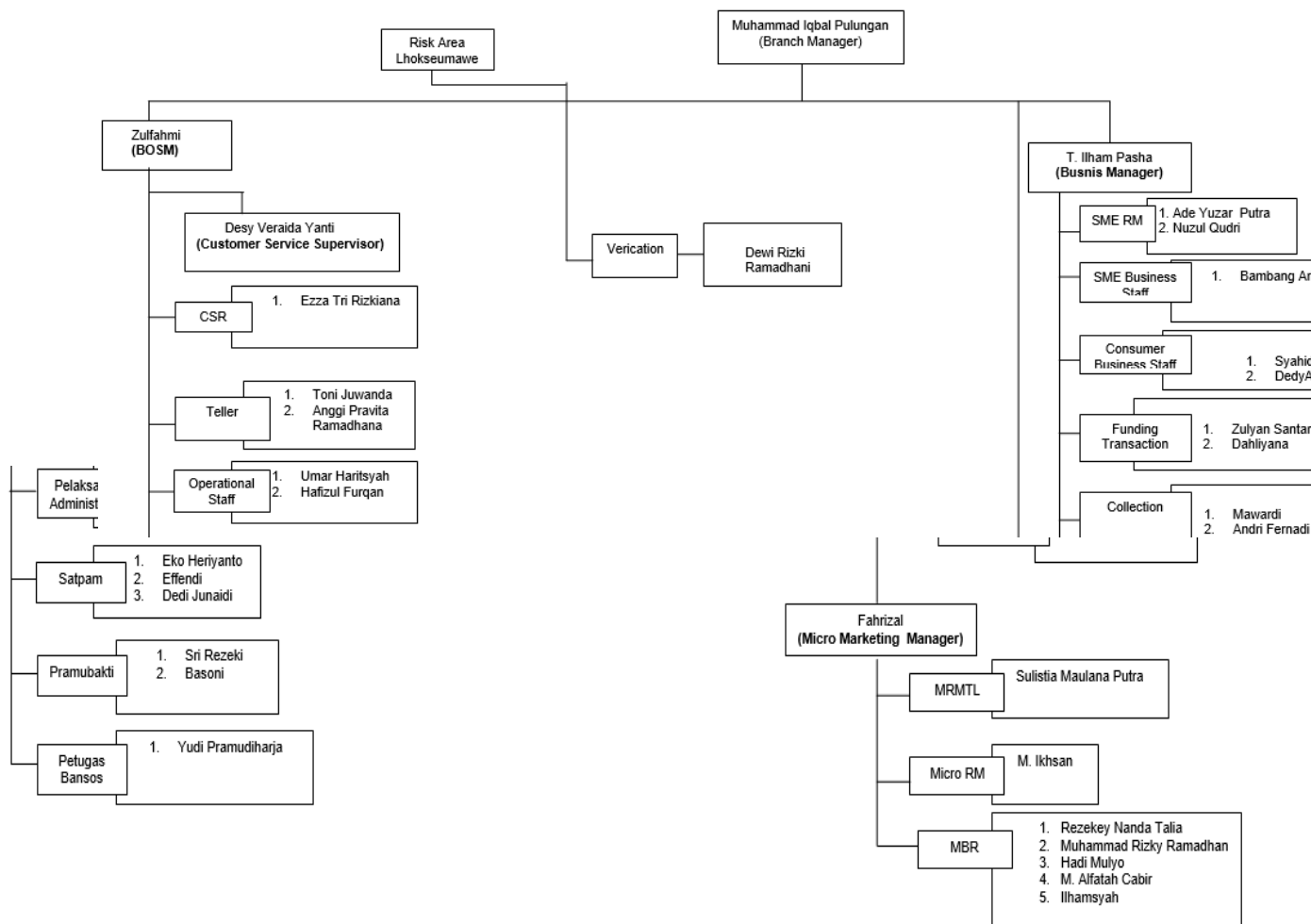
⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, diunduh pada 20 Mei 2024.

4.1.2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang

Struktur Organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari suatu rangkaian aktivitas untuk mengkoordinasikan dua orang atau lebih dengan tujuan yang ingin dicapai bersama.⁸⁵ Berikut adalah struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang tahun 2024:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang



⁸⁵ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2010), h. 849.

Sumber: Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang, 2024.

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kualasimpang diantaranya:

- 1) *Branch Manager* adalah bertanggung jawab atas seluruh kegiatan usaha dan pengembangan cabang, evaluasi kinerja pegawai, dan pemberian solusi atas permasalahan yang terjadi di tempat kerja.
- 2) *Branch Operational Service Manager* adalah menentukan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, memastikan ketersediaan posisi uang kas suatu perusahaan.
- 3) *Operational Staff* adalah mengendalikan dan mengurus semua kegiatan yang ada di dalam kantor dan mengurus laporan penjualan atau pemasaran keuangan ataupun masalah administrasi, mengelola urusan utang piutang.
- 4) *Customer Service* adalah memberikan informasi produk, membantu nasabah dalam memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, deposito, giro dan keluhan nasabah.
- 5) *Teller* adalah petugas transaksi tunai dan non tunai, mengelola apa yang layak dan tidak cocok untuk distribusi atau uang palsu, dan mengelola saldo kas kasir sesuai batasan yang ditetapkan.
- 6) *Security* adalah melindungi keamanan nasabah pada saat mengunjungi bank atau pada saat bertransaksi.
- 7) *Pramubakti* adalah menata dan menjaga kebersihan, peralatan dan perlengkapan kerja pegawai dan memberikan kemudahan dalam bekerja

seperti membantu forntliner, memfotokopikan dokumen dan terkait dengan operasional bank.

4.1.3. Produk Pelayanan Langsung Bank Syariah Indonesia

Jenis jasa langsung di sektor keuangan antara lain:⁸⁶

1) Customer Service

Customer Service adalah unit administrasi *front office* yang bertindak sebagai perantara antara bank dan nasabah, memberikan informasi dan layanan, termasuk produk keuangan.

2) Teller

Pegawai bank yang bekerja di *front desk* dan mengelola berbagai transaksi nasabah seperti penerimaan atau pengiriman uang, tunai dan non tunai, serta mencatat transaksi pada sistem keuangan.

4.1.4. Produk Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia

Berikut beberapa produk Layanan Digital Bank Syariah Indonesia:⁸⁷

1) Automated Teller Machine (ATM)

Layanan keuangan yang menggunakan mesin dan memungkinkan nasabah melakukan penarikan uang dan pengecekan saldo, tanpa harus bertemu langsung dengan petugas bank, pada saat dan di luar jam kerja bank. Pelayanan yang diberikan ATM antara lain:

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

⁸⁶Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 48.

⁸⁷Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Teori Dan Kebijakan)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), h. 365.

tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.

- b) Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan *gilyet giro* (BG).
- c) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah, dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listik, telepon, dan pembayaran lainnya.

2) *Eletronic Banking (E-Banking)*

Layanan lain seperti *mobile banking*, *internet banking* dan *electronic banking* melalui SMS.

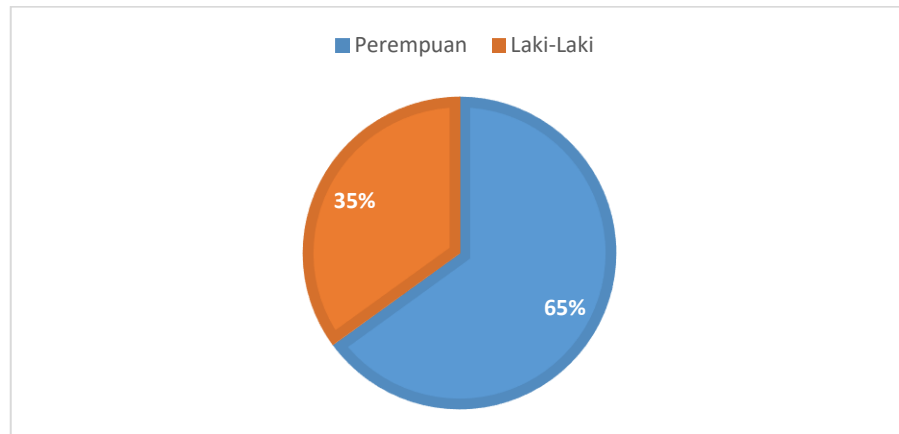
4.2. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari responden dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Peneliti menyajikan informasi detail data responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan tertinggi, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Seperti yang dapat dilihat dari jenis kelamin, para responden dapat dikelompokkan berdasarkan kategorinya pada grafik 4.1:

Grafik 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



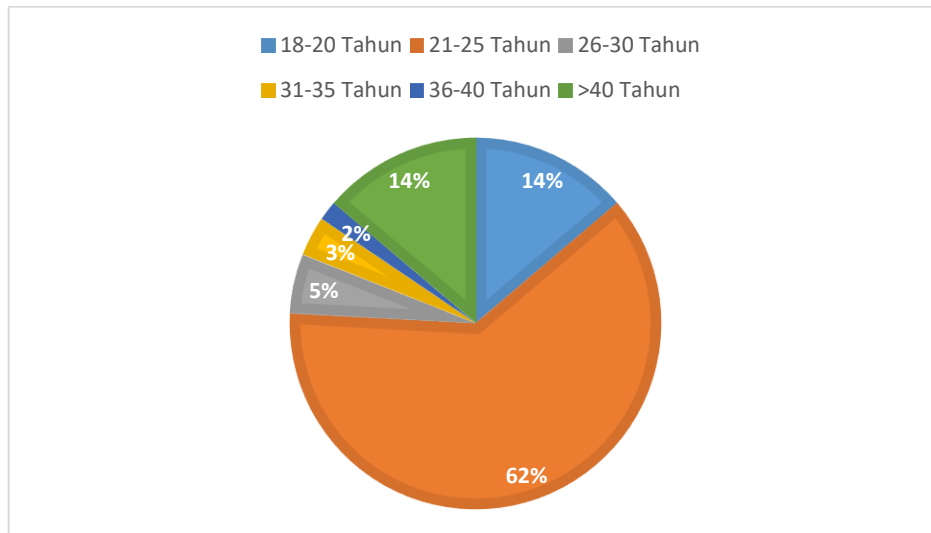
Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan grafik 4.1 dapat disimpulkan bahwa konsumen yang disurvei adalah perempuan yaitu 65 orang atau 65% dan jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang atau 35%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini peneliti mengklasifikasikan usia responden menjadi 6 kategori yaitu 18-20 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun dan >40, sebagai berikut:

Grafik 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



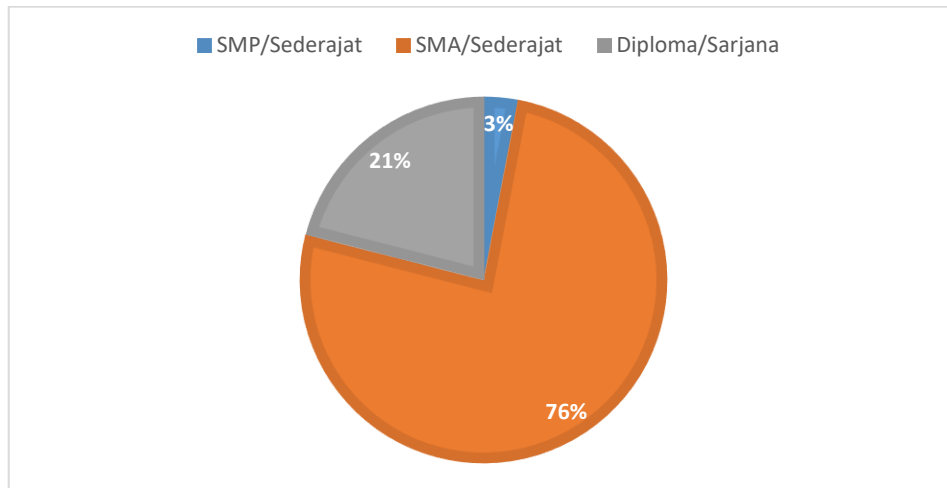
Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan usia responden pada grafik 4.2 terlihat bahwa kelompok terbesar terdiri dari kelompok usia 21-25 tahun sebanyak 72 orang, usia 18-20 tahun sebanyak 4 orang, usia di atas 40 tahun sebanyak 14 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 5 orang, usia 31-35 sebanyak 3 orang dan kelompok terkecil adalah masyarakat berusia 36-40 tahun sebanyak 2 orang.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan akhir responden menjadi 4 kategori yaitu SD, SMA, SMA/SMK, Sarjana, dan Sarjana/Master. Untuk lebih jelasnya terlihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Grafik 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



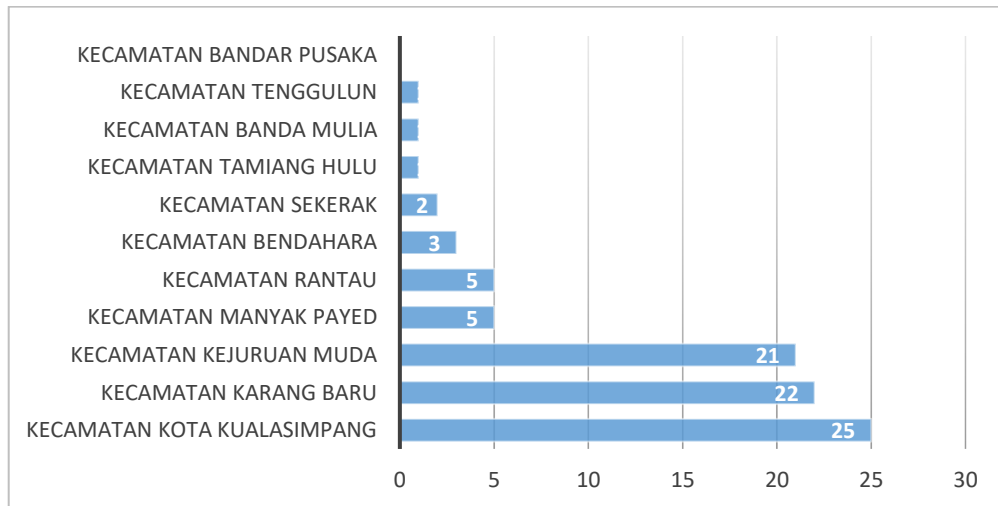
Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan grafik 4.3 terlihat bahwa sebagian besar responden yang diwawancarai mempunyai pendidikan menengah atas sebanyak 76% persen, pendidikan Diploma/ Sarjana sebanyak 21 orang dan pendidikan Sekolah Menengah Pertama sebanyak 3 orang.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Untuk melihat karakteristik penyebaran alamat nasabah di BSI, maka diketahui:

Grafik 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili



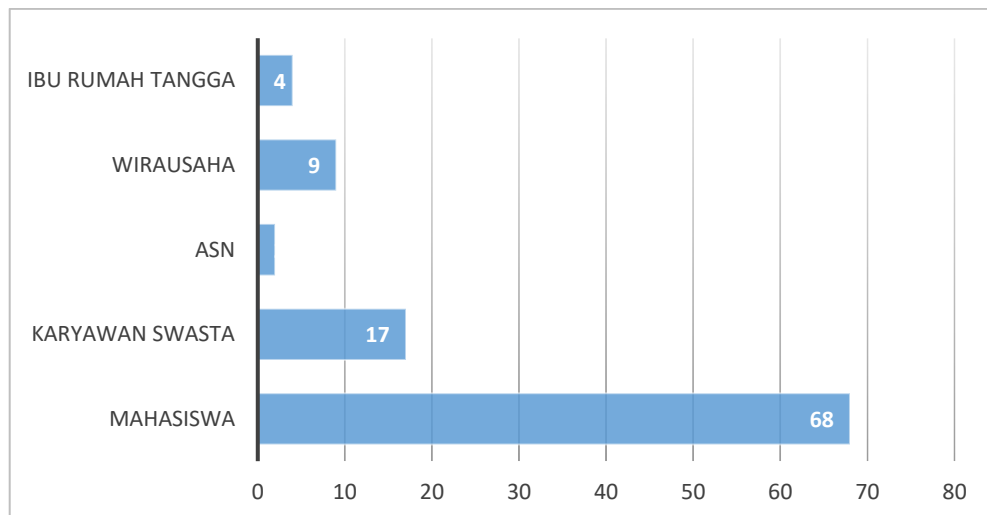
Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan grafik 4.4 yang menampilkan informasi alamat responden, terlihat bahwa sebagian besar domisili responden di Kecamatan Kota Kualasimpang sebanyak 25 orang, Kecamatan Karang Baru sebanyak 22 orang, Kecamatan Kejuruan Muda sebanyak 21 orang, Kecamatan Seruway sebanyak 14 orang, Kecamatan Manyak Payed sebanyak 5 orang, Kecamatan Rantau sebanyak 5 orang, Kecamatan Bendahara sebanyak 3 orang, Kecamatan Sekerak sebanyak 2 orang, Kecamatan Tamiang Hulu sebanyak 1 orang, Kecamatan Banda Mulia sebanyak 1 orang dan Kecamatan Bandar Pusaka sebanyak 0 orang.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah data responden berdasarkan pekerjaan:

Grafik 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan grafik 4.5 terlihat bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah mahasiswa yaitu sebesar 68 orang, karyawan swasta sebanyak 17 orang, wirausaha sebanyak 9 orang, ibu rumah tangga sebanyak 4 orang dan ASN sebanyak 2 orang.

4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner valid. Setelah dilakukan uji, maka instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 4. 1
Uji Validitas 100 Sampel

Variabel	Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket.
Pelayanan Langsung (X1)	X1.1	0,783	0,195	Valid
	X1.2	0,911	0,195	Valid
	X1.3	0,899	0,195	Valid
	X1.4	0,889	0,195	Valid
	X1.5	0,916	0,195	Valid
Pelayanan Digital (X2)	X2.1	0,862	0,195	Valid
	X2.2	0,924	0,195	Valid
	X2.3	0,912	0,195	Valid
	X2.4	0,865	0,195	Valid
	X2.5	0,911	0,195	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,909	0,195	Valid
	Y.2	0,934	0,195	Valid
	Y.3	0,940	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan tabel 4.1 pengujian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa nilai setiap item pada kuesioner adalah valid karena nilai r hitung masing-masing variabel lebih besar dari nilai r tabel (0,195). Survei yang melibatkan 100 responden adalah benar karena jumlahnya $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam menilai seberapa baik suatu variabel atau konstruk tertentu diselidiki. Jika responden memberikan jawaban yang sama terhadap pertanyaan dalam kuesioner dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan. Metode pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan analisis SPSS versi 19 dengan signifikan *Cronbach's alpha* $> 0,60$.

Tabel 4. 2
Uji Reliabilitas 100 Sampel

No	Variabel	Chrobach's Alpha	Ket.
1	Pelayanan Langsung (X1)	0,710	Reliabel
2	Pelayanan Digital (X2)	0,937	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,846	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2024.

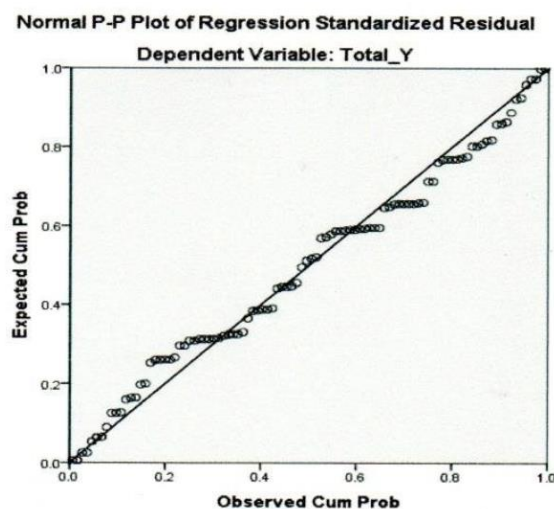
Dari hasil uji reliabilitas diketahui seluruh variabel dalam penelitian ini mempunyai *Cronbach's alpha* > 0,60. Berdasarkan kriteria tersebut, seluruh informasi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap dapat diandalkan.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel acak berdistribusi normal. Berdasarkan data analisis SPSS, uji normal penelitian ini menunjukkan hasil:

Grafik 4. 6
Grafik Normal P Plot



Sumber: Data primer diolah 2024.

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa plot normal probabilitas dari regresi menunjukkan model plot normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang tersebar pada suatu garis lurus atau garis diagonal, sebarannya mengikuti pola garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa regresi dapat digunakan karena jelas memenuhi hipotesis. Kemudian dilakukan kembali uji kolmogorov smirnov dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91501690
Most Extreme Differences	Absolute	.163
	Positive	.090
	Negative	-.163
Kolmogorov-Smirnov Z		1.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah 2024.

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel penelitian lebih besar dari 0,05 ($0,080 > 0,05$), maka nilai residu berdistribusi normal.

4.4.2. Uji Multikolonieritas

Tanda multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan pengukuran nilai *variance inflation factor* dan *tolerance*.

Tabel 4. 4
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	pelayananlangsung_X1	.347	2.879
	pelayanandigital_X2	.347	2.879

a. Dependent Variable: kepuasannasabah_Y

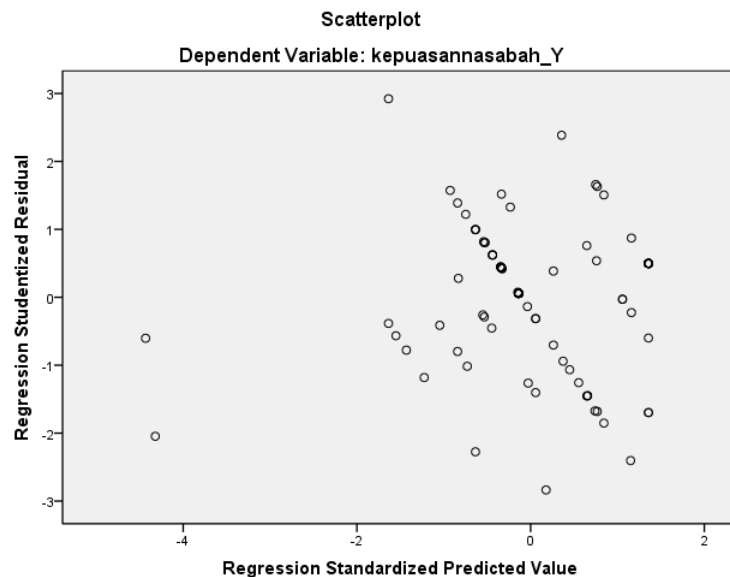
Sumber: Data primer diolah 2024.

Tanda multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan pengukuran *tolerance* dan *VIF* atau *variance inflation factor*. Berdasarkan Tabel 4.4 terlihat variabel pelayanan langsung (X1) mempunyai nilai *VIF* kurang dari 10 yaitu sebesar 2,879 dan nilai *tolerance* 0,347 kemudian variabel pelayanan digital (X2) mempunyai nilai *VIF* sebesar 2,879 dan nilai *tolerance* 0,347. Penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinearitas.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang bermanfaat adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas, melainkan homoskedastisitas. Jika terlihat pola dengan titik di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Grafik 4. 7
Grafik Scatterplot



Sumber: Data primer diolah 2024.

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu dan tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.4. Uji Linearitas

Uji linearitas regresi dilakukan untuk mengukur derajat keeratan hubungan, memprediksi besarnya arah hubungan itu, serta meramalkan besarnya variabel dependen jika nilai variabel independen diketahui. Jika data berpola linear maka signifikan $> \alpha 0,05$ dan jika data tersebut tidak berpola linear maka signifikan $< \alpha 0,05$. Hasil uji linearitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Linearitas

No	Variabel	Fhitung	Ftabel	Sig.	Ket.
1	Pelayanan Langsung (X1)	2,586	3,09	0,066	Berpola Linear
2	Pelayanan Digital (X2)	2,278	3,09	0,077	Berpola Linear

Sumber: Data primer diolah 2024.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni melihat nilai signifikansi dan nilai F. berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai *deviation from linearity* atau nilai signifikan seluruh variabel $>0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian nilai *fhitung* seluruh variabel lebih besar dari *ftabel* (3,09), karena nilai *fhitung* $>$ *ftabel* maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

4.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen, sedangkan pelayanan langsung dan layanan digital menjadi variabel independen. Pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 19.

Tabel 4. 6
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.552	.582		2.668
	pelayanlangsung_X1	.681	.046	.313	3.898
	pelayanandigital X2	.641	.045	.612	7.624

a. Dependent Variable: kepuasannasabah_Y

Sumber: Data primer diolah 2024.

Pada tabel 4.6 di atas, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 1.552 + 0.781 (\text{Pelayanan Langsung}) + 0.641 (\text{Pelayanan Digital}) + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

X1 = Pelayanan langsung

X2 = Pelayanan digital

e = *error*

- 1) Pada persamaan regresi pada tabel 4.6 diperoleh nilai aktual (α) sebesar 1.552 yang berarti jika nilai pelayanan langsung dan pelayanan digital sebesar 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 155% jika variabel lain dianggap konstan.
- 2) Nilai kualitas pelayanan (X1) 0,681 bernilai positif yang artinya jika nilai pelayanan langsung meningkat 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 68,1% dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

- 3) Nilai koefisien layanan digital (X2) sebesar 0,641 mewakili nilai positif, artinya jika layanan digital meningkat 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 64,1% dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

4.6. Uji Hipotesis

4.6.1. Uji Koefisien Determinasi

Hasil dari uji koefisien determinasi:

Tabel 4. 7
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 ^a	.783	.778	.924	2.010

a. Predictors: (Constant), pelayanandigital_X2, pelayananlangsung_X1

b. Dependent Variable: kepuasannasabah_Y

Sumber: Data primer diolah 2024.

Pada tabel 4.7 terlihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,778 artinya sebesar 77,8% variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Dalam sampel penelitian ini, pelayanan langsung dan pelayanan digital sebagai variabel independen mampu menjelaskan 77,8% terhadap kepuasan nasabah. Sisanya sebesar 22,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam sampel penelitian ini.

4.6.2. Uji Parsial (Uji t)

Uji-t merupakan cara untuk mengetahui pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen independen. Signifikansi ditentukan dengan

menggunakan skor uji $< 0,05$ atau t_{tabel} dan t_{hitung} ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$) dan hitung ($df = n - k = 100 - 3 = 97$). Pada penelitian ini diperoleh nilai t -tabel sebesar 1,660.

Tabel 4. 8
Uji Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.552	.582		2.668
	pelayanlangsung_X1	.681	.046	.313	3.898
	pelayanadigital_X2	.641	.045	.612	7.624

a. Dependent Variable: kepuasannasabah_Y
Sumber: Data primer diolah 2024.

- 1) Berdasarkan hasil uji t -statistik diperoleh nilai pelayanan langsung sebesar 3,898 lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan langsung PT Bank Syariah Indonesia cabang Kualasimpang, maka nasabah akan semakin puas dan reputasi bank akan meningkat di mata nasabah. Dengan demikian H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.
- 2) Berdasarkan hasil uji t -statistik diperoleh nilai pelayanan digital sebesar 7,624 lebih besar dari t -tabel yaitu sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan digital sudah baik dan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kualasimpang. Dengan demikian H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.

4.6.3. Uji Simultan (F)

Hipotesis simultan digunakan untuk mengevaluasi pengaruh layanan langsung dan layanan digital terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Signifikansi ditentukan dengan menggunakan signifikan $< 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan hitung ($df_1 = k-1 = 3-1 = 2$ / $df_2 = n-k = 100-2 = 98$). Pada penelitian ini diperoleh nilai f_{tabel} yaitu 3,09. Berikut hasil uji f:

Tabel 4. 9
Uji Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	298.502	2	149.251	174.661	.000 ^a
	Residual	82.888	97	.855		
	Total	381.390	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanandigital_X2, pelayananlangsung_X1

b. Dependent Variable: kepuasannasabah_Y

Sumber: Data primer diolah 2024.

Berdasarkan analisis uji F, diketahui bahwa pelayanan langsung dan pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nilai f_{hitung} sebesar 174,661 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,09 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan langsung dan pelayanan digital mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang. Dengan demikian H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

4.7. Interpretasi Hasil Penelitian

4.7.1. Pengaruh Pelayanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan menguji hipotesis pertama maka diketahui bahwa hipotesis H_{a1} dapat diterima. Hasil pencarian yang dilakukan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,898 > 1,660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan langsung dan kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Pelayanan langsung yang berkualitas akan memuaskan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah yang sudah ada. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dengan baik akan meningkatkan reputasi bank di mata nasabah. Teller dan *costumer service* sebagai *frontliner* bank memegang peranan penting dalam menentukan apakah suatu pelayanan akan berhasil atau gagal. Hal ini memberikan kesempatan kepada karyawan dan manajer untuk memahami nasabah.⁸⁸

Berdasarkan permasalahan awal, terdapat beberapa nasabah yang mengeluhkan antrian panjang dan pelayanan di bank, namun setelah dilakukan survei terhadap 100 responden ditemukan 54 responden setuju dan 29 responden sangat setuju agar petugas BSI memberikan pelayanan yang cepat tanpa harus menunggu lama bagi nasabah, dan ini merupakan salah satu titik pelayanan langsung yang diterapkan oleh bank yaitu kehandalan. Jadi dapat disimpulkan

⁸⁸ Intan Monica, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana, *Jurnal Productivity*, Vol. 3 No. 2, 2022.

bahwa pelaksanaan pelayanan syariah sudah baik. Selain itu, layanan transaksional yang dilakukan berdasarkan nomor antrian.

Pelayanan langsung meningkatkan kepuasan nasabah dan memudahkan transaksi keuangan serta memberikan informasi yang akurat kepada nasabah. Tujuan setiap bank dan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, terutama nasabah yang membutuhkan pelayanan langsung. Staf yang berada pada garis depan seperti *costumer service*, *teller* dan keamanan merupakan bagian penting dalam industri jasa karena mereka berinteraksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi karyawan garda depan untuk memberikan layanan yang baik guna meningkatkan citra positif di mata nasabah sehingga bank semakin difavoritkan.⁸⁹ Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Zainatun Mastura yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan dengan baik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁰

4.7.2. Pengaruh Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan menguji hipotesis kedua diketahui H_{a2} yang diajukan bernilai positif. Hasil pencarian yang dilakukan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,624 > 1,660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan digital terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital yang diberikan Bank Syariah Indonesia telah memuaskan nasabah.

⁸⁹Januarisya Respati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 41 No.1 Desember 2016.

⁹⁰Zainatun Mastura, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kpo Banda Aceh)”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018).

Pada wawancara sebelumnya dengan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang, terdapat permasalahan yaitu banyak nasabah yang melakukan transaksi kecil di kasir, padahal transaksi tersebut dapat dilakukan di ATM. Setelah dilakukan survei terhadap 100 responden, ditemukan 47 nasabah setuju dan 34 nasabah sangat setuju karena dengan adanya ATM, nasabah tidak perlu antri di BSI. Kemudian terdapat 54 nasabah setuju bahwa fasilitas ATM (pelayanan digital) cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi. Permasalahan selanjutnya adalah tidak adanya penjagaan pada tempat mesin ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Kualasimpang diletakkan untuk membantu nasabah yang kesulitan bertransaksi, setelah dilakukan penelitian diketahui bahwa 52 nasabah setuju dan 31 nasabah sangat setuju bahwa pihak bank merespon cepat apabila terdapat keluhan atau permasalahan saat menggunakan layanan ATM.

Diketahui bahwa penggunaan layanan digital atau ATM meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyederhanakan transaksi dan mempercepat proses bisnis. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan digital melalui ATM karena ATM tersedia secara luas, mudah diakses dan merata di berbagai wilayah.⁹¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan ATM maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi begitu pula

⁹¹ Muhammad Muzani Zulmaizar Dan Abd Rahman, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine (Atm)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar, *J-Alif Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial* Vol. 4, No. 1, Mei 2019.

sebaliknya. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Bunga Nur Inda Sari.⁹²

4.7.3. Pengaruh Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi linier berganda dan uji F menunjukkan signifikansi sebesar $0,0000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan langsung (X1) dan pelayanan digital (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Oleh karena itu hipotesis H03 ditolak dan Ha3 diterima. Dalam konteks ini variabel independen (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan langsung dan pelayanan digital mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Guna meningkatkan kepuasan nasabah, bank hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, jika bank memberikan pelayanan yang berkualitas maka nasabah akan semakin puas.

⁹²Bunga Nur Inda Sari, “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, Bengkulu, 2018).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia cabang Kuala Simpang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan langsung memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$, menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan langsung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya.
2. Variabel pelayanan digital memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$, menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan digital dan kepuasan nasabah. Artinya layanan digital Bank Syariah Indonesia sudah memuaskan nasabahnya.
3. Variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000 sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan langsung dan pelayanan digital merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang peneliti berikan berdasarkan analisis yang dilakukan:

1. Secara Teoritis

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas wilayah penelitian dan menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk memperkuat hasil penelitian.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang harus mempertahankan pelayanan langsung dengan melakukan pelatihan bagi karyawannya secara berkala untuk peningkatan ilmu dan keahlian karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Bank juga dapat meningkatkan kualitas layanan segala transaksi khususnya pada mesin ATM, agar mempermudah nasabah dalam melakukan segala jenis transaksi yang tersedia khususnya pada pelayanan ATM dan dapat meningkatkan promosi di bidang pelayanan digital.
- b) Bagi masyarakat atau nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kuala Simpang dapat memaksimalkan penggunaan layanan langsung dan digital.
- c) Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim Rizal Yaya, Ahim dan Erlangga Martawireja, Aji. (2014). *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fachmi, Muhammad dan Putra Setiawan, Ikrar. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*, Malang: CV Pustaka Learning Center.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2016). *Strategi Manajemen Risiko Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Judiari, Josina. (2010). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Karim, Kurniati. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Kementrian Agama RI. (2014). *Ar-Rahim: al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: Mikraj Khazanah Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3, Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marlina, Asti. (2018). *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*, Jakarta: Inovotor.
- Nur Rianto Al Arif, M. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Nurastuti, Wiji. (2017). *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- R. Latumaerissa, Julius. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Lain: Teori Dan Kebijakan*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sadi Is, Muhamad. (2015). *Konsep Hukum Perbankan Syariah: Pola Relasi Sebagai Institusi Intermediasi Dan Agen Investasi*, Malang: Setara Press.
- Simatupang, Batara. (2021). *Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Umam, Khotibul. (2016). *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wasistomo, Sadu. (2014). *Memahami Pelayanan Publik*, Jakarta: CV Indra Prahasta.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Faisal Basri, Muhammad. (2023). Perbandingan *Direct Service* Dan *Digital Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bandar Lampung, (Skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Kamila, Intan. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug), (Skripsi). UIN Syarif Hidayatullah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jakarta.
- Mastura, Zainatun. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kpo Banda Aceh), (Skripsi). Universitas Islam Negeri Ar Raniry, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Banda Aceh.
- Nur Inda Sari, Bunga. (2018). Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah

Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Bengkulu.

Mawardi, Andi Dan Hasmawaty, Pengaruh Pelayanan Digital Dan Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih, *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, Vol. 1, No. 1, September 2020.

Monica, Intan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana, *Jurnal Productivity*, Vol. 3 No. 2.

Respati, Januarisya. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* Vol. 41 No.1.

Susilawaty, Lilis Dan Nicola Nicola, Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan, *Jurnal Manajemen Maranatha*, Volume 19, Nomor 2, Mei 2020.

Wawancara Dengan Ibu Putri, Teller Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang Pada 20 April 2024.