

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN PENGGUNAAN FITUR
CHATBOT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

PUTRI HANDAYANI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN PENGGUNAAN FITUR
CHATBOT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Putri Handayani

200105020004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2024 M/ 1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Handayani
NIM : 200105020004
Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Kapuas/12 Februari 2003
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 15 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Putri Handayani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Putri Handayani

NIM : 200105020004

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Kuala Kapuas, 12 Februari 2003


Alamat : Jl. Kapt. P. Tendean, RT.06, No. 83 A, Kec. Selat, Kab. Kapuas 73513


Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Pembimbing,


Anisa Sayyid, SHI,MSI
NIP 198305262011012007


Rimayanti, S.E.,M.M
NIP 198710212019032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Complaint Handling* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Putri Handayani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag.

1.

2. Drs. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.E.I

2.

3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

3.

4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M

4.

ABSTRAK

Putri Handayani. 2024. Pengaruh *Complaint Handling* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rimayanti, S.E., M.M

Kata Kunci : *Complaint Handling*, Fitur *Chatbot*, Kepuasan Nasabah, Regresi Linear Berganda, Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dilakukan karena masih minimnya riset yang secara spesifik mengkaji pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* dalam konteks perbankan syariah. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam layanan perbankan, penting untuk memahami bagaimana interaksi digital dan penanganan keluhan mempengaruhi kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $T_{hitung} 5,714 > T_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Fitur *chatbot* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $T_{hitung} 5,514 > T_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan *complaint handling* dan fitur *chatbot* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} 63,388 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Penelitian ini mendorong penelitian lebih lanjut tentang kepuasan nasabah di perbankan syariah. Disarankan untuk menambah variabel seperti inovasi produk, kepatuhan syariah, dan pengalaman karyawan. Validasi hasil dan pemahaman perbedaan persepsi nasabah dapat dilakukan dengan studi di berbagai lokasi.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al – Insyirah:5)

“Setiap langkah dan keberhasilan yang diraih, terdapat cinta dan perjuangan orang tua yang tak pernah lelah”.

“Setiap langkah yang diambil dalam perjalanan hidup membawa kita melalui berbagai rintangan yang tak terduga. Kadang jalannya berliku dan penuh tantangan, namun di setiap kesulitan itu terselip kekuatan yang tak terduga. Dari setiap liku yang dihadapi, kita belajar pelajaran berharga dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat. Maka, teruslah berjalan dengan penuh keyakinan bahwa setiap perjuangan membawa kita lebih dekat kepada makna sejati dari kehidupan”.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan nikmat-Nya, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Persembahan ini saya tujukan dengan penuh rasa syukur dan cinta kepada kalian semua, yang selalu menjadi bagian dari setiap pencapaian dalam hidup saya. Terima kasih atas segala doa, cinta, dan dukungan yang tak pernah putus. Teruntuk kalian,

Orang Tua Hebat, Bapak Neporyanto dan Ibu Mariana

Dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada keduanya. Kalian adalah pilar dalam hidup saya, sumber kekuatan dan inspirasi di setiap langkah yang saya ambil. Tanpa pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti, saya tidak akan mampu meraih semua ini. Kalian selalu percaya pada kemampuan saya, bahkan ketika saya sendiri ragu. Kalian adalah alasan utama saya terus berjuang, memberikan yang terbaik, dan tak pernah menyerah. Setiap peluh dan air mata yang kalian curahkan menjadi semangat yang membara dalam diri saya.

Nenek Tersayang

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Nenek. Dukungan dan semangat yang Nenek berikan selalu menjadi sumber kekuatan bagi saya. Ketika tantangan datang silih berganti, nasihat dan cerita penuh kebijaksanaan dari Nenek selalu menguatkan hati saya untuk terus melangkah maju. Nenek, dengan cinta dan kasih sayangnya, telah menjadi motivasi terbesar dalam perjalanan akademik saya. Nenek adalah sosok yang selalu mengingatkan saya bahwa mimpi itu perlu diperjuangkan dan tidak ada usaha yang sia-sia.

Saudari Kandungku, Fitria Heldayanti

Terima kasih atas dorongan dan semangat yang selalu kamu berikan. Kehadiranmu memberikan kebahagiaan dan inspirasi tak terhingga dalam hidupku. Kamu adalah sumber kekuatan yang selalu mengingatkanku untuk terus berjuang. Semoga kita selalu bersama meraih mimpi dan menghadapi setiap tantangan dengan penuh semangat.

Seseorang Yang Tidak Dapat Saya Sebutkan Namanya, Namun Kehadirannya Tidak Kalah Penting

Terima kasih yang tulus saya ucapkan kepada kamu. Terima kasih atas kesabaranmu, telinga yang selalu siap mendengar setiap keluh kesah, dan dukungan tanpa batas. Kamu selalu ada di saat-saat sulit, memberikan semangat dan keyakinan bahwa semuanya akan baik-baik saja. Kebersamaanmu sangat berarti dalam perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi seseorang yang setia dan selalu bisa diandalkan, memberikan kekuatan untuk terus melangkah meski jalan terasa berat.

Dan Terakhir, Diri Saya Sendiri, Putri Handayani

Terima kasih atas keteguhan dan keberanian yang telah kamu tunjukkan. Kamu telah melalui banyak tantangan dan rintangan, namun kamu berhasil mencapai titik ini. Kamu telah membuktikan bahwa dengan tekad yang kuat, kerja keras, dan keyakinan pada diri sendiri, segala sesuatu dapat dicapai. Teruslah berjuang dan jangan pernah berhenti percaya pada kemampuanmu. Ingatlah bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh tidak akan pernah sia-sia. Kamu layak meraih semua yang telah kamu capai dan lebih lagi di masa depan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	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	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i

ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Complaint Handling* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin”**, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E.,M.E, selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rimayanti, S.E.,M.M, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Ayahku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 20 Mei 2024

Penulis,



Putri Handayani

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN AWAL	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu	14
G. Kerangka Pemikiran	17
H. Hipotesis Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II COMPLAINT HANDLING, PENGGUNAAN FITUR CHATBOT, DAN KEPUASAN NASABAH	21
A. <i>Complaint Handling</i> (Penanganan Keluhan)	21
1. Definisi <i>Complaint Handling</i>	21
2. Jenis - Jenis <i>Complaint Handling</i>	22
3. Penyebab <i>Complaint</i>	22
4. Manfaat <i>Complaint</i>	23

5. Indikator <i>Complaint Handling</i>	24
B. <i>Chatbot</i>	25
1. Definisi <i>Chatbot</i>	25
2. Indikator Penggunaan <i>Chatbot</i>	26
C. Kepuasan Nasabah	27
1. Definisi Kepuasan Nasabah	27
2. Strategi Kepuasan Nasabah	29
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	29
4. Indikator Kepuasan Nasabah	31
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Pengolahan dan Analisis Data	38
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
B. Karakteristik Responden	49
C. Deskripsi Variabel Penelitian	52
D. Hasil Penelitian	59
E. Analisis Data	72
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i>	53
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Fitur <i>Chatbot</i>	56
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 11 <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Perbankan Syariah	3
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	63