

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan sangat penting dalam kegiatan ekonomi suatu negara. Pada prinsipnya bank merupakan suatu lembaga keuangan yang menghimpun uang dalam bentuk simpanan masyarakat, yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (Suhendro, 2018).

Pertumbuhan dan kemajuan suatu negara dapat tercermin dari perkembangan sektor perbankan di negara tersebut. Semakin besar peran perbankan dalam mengelola perekonomian suatu negara, maka negara tersebut akan semakin maju (Kasmir, 2014).

Pertumbuhan sektor keuangan Islam awalnya didorong oleh keinginan untuk mengadopsi prinsip-prinsip Islam, memperkuat identitas Islam, dan keluar dari pengaruh sistem kapitalisme yang dominan. Hal ini merupakan upaya untuk mereformasi sistem keuangan negara-negara Muslim secara makro dan struktural (Marlina dkk., 2021).

Pendirian bank syariah di Indonesia dipicu oleh keinginan masyarakat Muslim untuk menghindari bunga bank yang dianggap haram dan mengadopsi prinsip bagi hasil sebagai alternatif (Saoqi, 2017). Hal ini sejalan dengan ajaran Al-Quran. Dalam Q.S. Al-Baqarah/ 2:275 terdapat

penegasan terhadap larangan *riba* (bunga) dalam transaksi keuangan. Allah SWT berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَحَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ ذُكِّرَ بِأَتَمِّهِمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ ۗ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kesurupan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah di perolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (Al-Quran yang mulia - Quran.com, 2023).

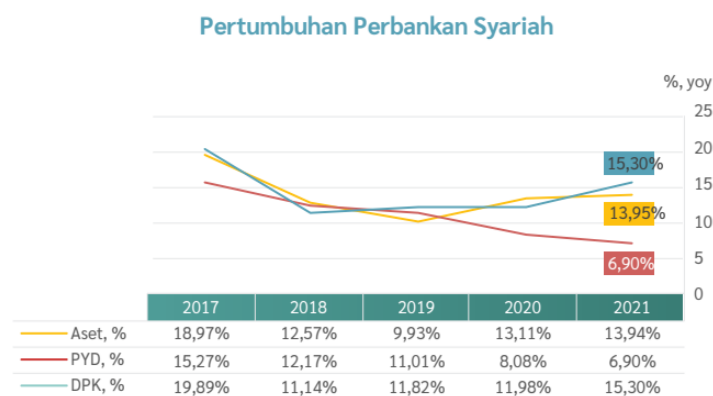
Perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. BMI merupakan bank pertama yang didirikan di Indonesia berdasarkan prinsip syariah. Bank ini muncul sebelum berlakunya UU No. 7 Tahun 1992 yang memberikan dasar hukum pendirian bank yang sepenuhnya beroperasi berdasarkan prinsip syariah (Sapitri, 2023).

Di saat bank konvensional sedang menjamur, Bank Muamalat Indonesia memperkenalkan konsep perbankan syariah yang mengikuti prinsip syariah Islam (Sultoni & Mardiana, 2021). Krisis moneter pada tahun 1998 menyebabkan banyak bank konvensional dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Di sisi lain, lembaga keuangan yang berpegang

pada prinsip syariah dapat terus bertahan dan eksis di tengah krisis ini (Marimin & Romdhoni, 2015).

Pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, perbankan syariah mengalami kemajuan yang signifikan. Regulasi ini menetapkan dasar hukum dan tipe bisnis yang dapat dijalankan dalam sistem perbankan syariah, serta mendorong bank umum untuk membentuk cabang atau mengubah seluruhnya menjadi bank syariah (Putri & Rachmawati, 2022).

Dengan berlakunya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tanggal 16 Juli 2008, perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mendapat landasan hukum yang memadai sehingga akan mendorong pertumbuhannya lebih cepat (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).



Gambar 1. 1

Pertumbuhan Perbankan Syariah

Sumber: (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

Seiring dengan tumbuh dan berkembangnya industri perbankan syariah di Indonesia, berbagai tantangan juga harus dialami oleh industri

perbankan syariah di Indonesia, terutama pasca mergernya tiga bank menjadi Bank Syariah Indonesia yang menjadi kekuatan besar, yaitu BSM, BNIS, dan BRIS.

Beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah dan menjaga akselerasinya secara berkelanjutan antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas pada perbankan syariah di Indonesia, rendahnya inovasi dan daya saing dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan syariah dibandingkan perbankan konvensional lainnya, serta rendahnya tingkat literasi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah di Indonesia (Abdul dkk., 2022).

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, bank syariah perlu menempatkan kepuasan nasabah sebagai prioritas utama. Hal ini melibatkan penyediaan layanan berkualitas, inovatif dan kompetitif, serta sebanding dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Kepuasan nasabah dapat dilihat sejauh mana produk dan layanan yang diberikan bank syariah dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Mempertahankan hubungan yang erat dengan nasabah adalah tantangan yang sulit. Hal ini melibatkan penyediaan layanan secara teratur, pengenalan layanan baru kepada nasabah, penggunaan teknologi inovatif, dan memastikan interaksi yang mudah antara nasabah dan bank untuk membentuk hubungan yang kokoh (Gazi dkk., 2021).

Pelayanan terbaik bank dalam menyelesaikan keluhan nasabah merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu bank harus dapat memproses pengaduan nasabah dengan cepat dan efisien agar nasabah dapat puas dengan penanganan pengaduan yang dilakukan bank. Kecepatan penanganan pengaduan merupakan suatu kondisi yang harus dipenuhi oleh bank untuk menjamin kepuasan nasabah dalam penanganan pengaduan.

Dalam industri perbankan, *complaint handling* (penanganan keluhan) merupakan proses yang vital dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Ia menekankan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan memperkuat reputasi perusahaan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai kesempatan untuk memperbaiki dan memperkuat hubungan dengan pelanggan (Kotler dkk., 2016).

Pentingnya *complaint handling* dalam industri perbankan syariah terletak pada upaya bank syariah untuk menjaga kepuasan nasabah dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Selain itu, bank syariah juga perlu melihat keluhan nasabah sebagai kesempatan untuk meningkatkan proses internal, memperbaiki kekurangan, dan mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memberikan produk dan layanan syariah yang berkualitas.

Dalam upaya menangani keluhan nasabah bank memiliki tantangan tersendiri terkait *complaint handling* ini. Bank harus mampu

memahami keluhan nasabah agar dapat menemukan solusi yang baik atas permasalahan tersebut. Dalam hal ini bank syariah harus menciptakan budaya pelayanan yang baik. Hal ini juga mencakup memastikan seluruh karyawan memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada solusi terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhan (Pradana & Arif, 2022).

Dalam menjaga kontinuitas usaha perbankan, tidak cukup hanya mempertimbangkan modal perbankan. Sehingga diperlukan adanya dukungan dari Teknologi Informasi (TI). Untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah, penting untuk memiliki strategi yang berkelanjutan dalam pengembangan TI. Dengan demikian, perbankan dapat mengadaptasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi terbaru secara efektif untuk mendukung operasional perbankan dan memenuhi kepuasan nasabah (Syafie, 2022).

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat membantu bank syariah dalam mengelola keluhan nasabah dengan lebih efisien (Putra, 2021). Seiring dengan kehadiran internet yang mendukung perkembangan bisnis, industri perbankan syariah berusaha untuk inovatif dengan bersaing dalam mengembangkan layanan *Internet Banking* berupa *Mobile Banking* sebagai fasilitas layanan bagi nasabah. Tujuan utama dari adanya layanan *Internet Banking* adalah untuk dapat mencapai konsumen seefektif mungkin tanpa ada batasan jarak yang membatasi (Naeem & Ozuem, 2021).

Salah satu fitur layanan *mobile banking* berbasis teknologi yang semakin populer di industri perbankan adalah *chatbot* (Nasution, 2020). Bank Syariah Indonesia, sebagai salah satu bank yang menerapkan sistem keuangan berdasarkan prinsip syariah, mengakui pentingnya meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi *chatbot*. Dalam upaya tersebut, Bank Syariah Indonesia telah mengembangkan sebuah fitur *chatbot* yang memiliki tujuan untuk memberikan layanan yang interaktif dan efisien kepada nasabah.

Secara sederhana, *chatbot* adalah program komputer yang dapat berkomunikasi dengan manusia melalui pesan teks atau *chat*. Saat ini, banyak organisasi di berbagai sektor menggunakan *chatbot*. Salah satunya adalah lembaga dalam industri perbankan. Penggunaan *chatbot* dalam layanan perbankan memiliki manfaat bagi kedua belah pihak.

Bagi nasabah, *chatbot* dapat memberikan tanggapan instan dan informasi yang relevan untuk masalah yang sedang dihadapi, menghindari dari antrian di kantor cabang dan menunggu tanggapan dari karyawan layanan di kantor yang terbatas. Ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Bagi perbankan, *chatbot* dapat mengatasi volume besar permintaan nasabah tanpa perlu keterlibatan karyawan, sehingga mengurangi biaya operasional secara efektif. Layanan nasabah yang responsif dengan bantuan *chatbot* dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah (Nguyen dkk., 2021).

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap *chatbot*. Nasabah mengharapkan *chatbot* dapat membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. *Chatbot* menawarkan peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah. *Chatbot* dapat memberikan respon yang cepat dan akurat serta membantu meningkatkan kepuasan nasabah serta membangun hubungan baik antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia (Sanny dkk., 2020).

Kepuasan nasabah adalah indikator keberhasilan bank syariah. Bank syariah harus memperhatikan kebutuhan nasabah, memberikan layanan sesuai prinsip-prinsip syariah, dan menciptakan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan kemampuan bank syariah dalam memenuhi harapan nasabah, membangun reputasi yang baik, dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Eva Sundari & MM, 2021).

Oleh karena itu, bank syariah perlu memberikan perhatian yang serius terhadap kepuasan nasabah sebagai salah satu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan dan misi mereka dalam memberikan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah (Kusuma, 2020).

Ketika bank syariah memberikan pelayanan yang baik, memenuhi kebutuhan nasabah dan berpegang teguh pada prinsip syariah, maka nasabah akan merasa puas dan berusaha menjaga hubungannya dengan bank tersebut. Loyalitas nasabah membawa manfaat penting bagi bank syariah,

seperti memperpanjang hubungan dengan nasabah, meningkatkan retensi nasabah, dan mendapatkan rekomendasi positif dari nasabah kepada orang lain (Herdiansyah, 2022).

Dalam konteks penelitian ini, belum ditemui riset terdahulu yang secara khusus mengeksplorasi bagaimana *complaint handling* dan penggunaan *fitur chatbot* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Meskipun ada riset sebelumnya yang mengkaji pengaruh beberapa variabel terhadap kepuasan nasabah di industri perbankan, termasuk perbankan syariah, namun penelitian ini belum secara spesifik fokus pada variabel *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin.

Penelitian terdahulu menunjukkan variasi dalam fokus dan variabel yang dikaji terkait kepuasan nasabah bank. Rahmawati (2020) dan Andayani & Anggraini (2023) mengkaji *complaint handling* namun tidak mengintegrasikan penggunaan *chatbot*. Wahyuni & Yahya (2023) fokus pada kepuasan nasabah di lokasi berbeda, sedangkan Mulyono & Sfenrianto (2022) serta Richard dkk. (2019) meneliti teknologi *chatbot* tanpa mengaitkan dengan *complaint handling*. Salsabila (2023) meneliti QRIS dan *chatbot* di Banjarmasin namun tidak mencakup *handling complaint*. Nguyen dkk. (2021) menunjukkan pentingnya kepercayaan dan kualitas layanan dalam penggunaan *chatbot* tetapi tidak menggabungkannya dengan *complaint handling*.

Dengan memfokuskan penelitian pada bank syariah di Kota Banjarmasin, peneliti dapat memberikan kontribusi berarti dalam pemahaman mengenai pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah secara spesifik di wilayah tersebut. Itu menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang dapat di eksplorasi dan isi melalui penelitian ini.

Selain itu, penelitian terdahulu yang telah disajikan menyinggung tentang penggunaan *chatbot* di industri perbankan secara umum, namun belum banyak yang mengkaji secara spesifik bagaimana *chatbot* diimplementasikan dalam konteks bank syariah. Dengan mengkaji penggunaan *chatbot* khusus di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin, peneliti bisa memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dampak teknologi *chatbot* terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah.

Berlandaskan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut bagaimana *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, penulis menulis karya ilmiah berbentuk skripsi yang diberi judul **“PENGARUH COMPLAINT HANDLING DAN PENGGUNAAN FITUR CHATBOT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah secara parsial *complaint handling* mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin?
2. Apakah secara parsial penggunaan fitur *chatbot* mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin?
3. Apakah secara simultan *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh *complaint handling* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.
2. Untuk menguji pengaruh penggunaan fitur *chatbot* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.
3. Untuk menguji pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sumber referensi keilmuan, bermanfaat untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan baik akademisi maupun pustakawan pada umumnya.
 - b. Memberikan sumbangsih yang berharga guna menambah aset pengetahuan di gedung pustaka Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan evaluasi bagi masyarakat dan industri perbankan, berupa kinerja dan interaksi antara kedua pihak tersebut.
 - b. Sebagai acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini, namun berdasarkan perspektif yang berlainan.

E. Definisi Operasional

Demi memastikan bahwa judul penelitian dapat dipahami dengan jelas dan menghindari kesalahpahaman dalam penafsirannya, penulis menyusun definisi operasional sebagai berikut:

1. Complaint Handling

Complaint handling merupakan respon perusahaan terhadap ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan dalam tindakan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Putra, 2021). Dalam

penelitian ini *complaint handling* mengacu pada proses yang dilakukan bank dalam menangani pengaduan nasabah untuk melihat dampaknya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin.

2. *Chatbot*

Chatbot adalah aplikasi berbasis kecerdasan buatan yang merangsang dialog atau interaksi dengan individu melalui platform pesan atau situs web (Nguyen dkk., 2021). Dalam konteks penelitian ini, *chatbot* yang dimaksud adalah “*Chatbot Aisyah*” yang merupakan sistem layanan interaktif dari *BSI Mobile* kepada nasabah melalui pesan teks atau obrolan. Berdasarkan pelayanan yang diberikan dapat dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dihasilkan dari penilaian nasabah terhadap sejauh mana terpenuhinya harapannya ketika berhubungan dengan produk perbankan (Noviantina, 2020). Dalam konteks penelitian ini kepuasan nasabah mengacu pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* di Kota Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini:

1. Pengaruh Produk Tabungan Mabru, Kepercayaan, Penanganan Keluhan dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Syariah Mandiri, oleh Rahmawati, pada tahun 2020. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (produk tabungan mabrur, kepercayaan, penanganan keluhan, *word of mouth*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) jika dianalisis secara simultan. Namun secara parsial produk tabungan mabrur dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepercayaan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Rahmawati, 2020).
2. Analisa Pengaruh Penanganan Komplain dan Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Studi BSI KCP Solo Pasca Merger, oleh Wahyuni dan Yahya, pada tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Selain itu, komitmen nasabah juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Penanganan komplain dan komitmen nasabah secara bersama-sama

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo (Wahyuni & Yahya, 2023).

3. *Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan*, oleh Andayani dan Anggraini, pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman nasabah dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penanganan keluhan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun jika dianalisis secara simultan seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Andayani & Anggraini, 2023).
4. *Evaluation of Customer Satisfaction on Indonesian Banking Chatbot Services During the COVID-19 Pandemic*, oleh Mulyono & Sfenrianto, pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan *chatbot* perbankan di Indonesia selama pandemi COVID-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan layanan *chatbot* Bank Indonesia. Selain itu, kualitas

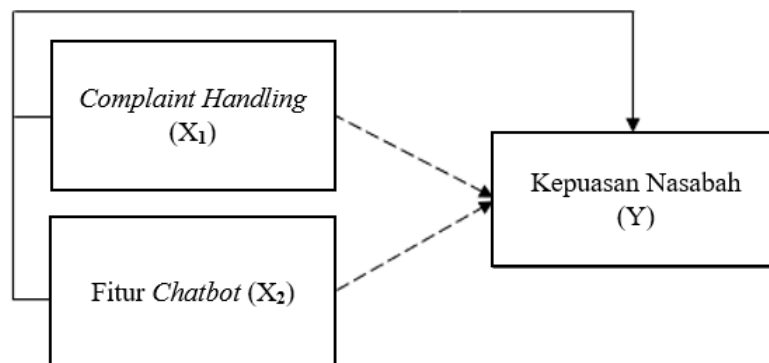
informasi dan faktor pribadi berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat menggunakan layanan *chatbot* di bank-bank Indonesia (Mulyono & Sfenrianto, 2022).

5. *Analysis of Factors Influencing Millennial's Technology Acceptance of Chatbot in The Banking Industry in Indonesia*, oleh Richard dkk, pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi *chatbot* di industri perbankan Indonesia di kalangan generasi milenial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat menggunakan *chatbot* dipengaruhi oleh inovasi, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap penggunaan *chatbot* (Richard dkk., 2019).
6. *Determinants of Continuance Intention towards Banks' Chatbot Services in Vietnam: A Necessity for Sustainable Development*, oleh Nguyen dkk, pada tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat pengguna untuk terus menggunakan layanan *chatbot* bank dipengaruhi oleh kepuasan, kepercayaan, dan persepsi manfaat, dimana kepercayaan adalah yang paling kuat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan konfirmasi harapan merupakan tiga faktor yang secara signifikan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan *chatbot* dengan cara yang berbeda (Nguyen dkk., 2021).
7. Pengaruh Penggunaan Fitur *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) dan *Chatbot* Aisyah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah

Indonesia di Banjarmasin, oleh Adinda Lia Salsabila pada tahun 2023. Temuan penelitian menunjukkan bahwa QRIS dan *Chatbot* Aisyah secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Adinda Lia Salsabila, 2023).

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan struktur pengaruh yang menghubungkan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Oleh karena itu, gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

--> = Pengaruh *Complaint Handling* dan penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin secara **parsial**.

Pengaruh *Complaint Handling* dan penggunaan fitur
 —————> = *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah
 Indonesia di Kota Banjarmasin secara **simultan**.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah asumsi awal yang diajukan dalam tahap merumuskan permasalahan yang akan diteliti, biasanya dirumuskan dengan bentuk pernyataan kalimat. Sifatnya sesaat karena asumsi ini dapat benar atau salah. Validitasnya diuji melalui pengumpulan data empiris dan analisis data. Sehingga, susunan hipotesis awal yang diajukan sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat dilihat dibawah ini:

Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *Complaint Handling* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara *Complaint Handling* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Hipotesis III

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara *Complaint Handling* dan penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Terdapat pengaruh secara simultan antara *Complaint Handling* dan

Ha : penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Karya ini terdiri dari 5 bab disusun berdasarkan kaidah penulisan skripsi yang diterbitkan secara umum, yaitu sesuai kaidah penulisan skripsi yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan sistematika penulisan dibawah ini:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, memperkenalkan secara singkat topik penelitian dan alasan pentingnya dalam penelitian. Berdasarkan tema-tema tersebut maka dibuatlah rumusan masalah yang menjadi acuan tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini menyajikan konsep-konsep teoritis utama yang berkaitan dengan judul penelitian. Teori yang ada dapat berasal dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian atau sumber lainnya.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

4. Bab IV Laporan Hasil Penelitian

Memuat penyajian dan analisis data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diangkat. Semua hasil dari penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah dituangkan pada bab ini dan kemudian dianalisis.

5. Bab V Penutup

Dalam bab ini berisi keimpulan dan saran-saran. Kesimpulan merupakan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dibuat, adapun saran berisi masukan-masukan yang memberikan manfaat terkait dengan penelitian.