

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
ELEKTRONIK DAN PELAYANAN MANUAL DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
BANJARMASIN I**

SKRIPSI

**OLEH
DEWI ANGGRAHENI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
ELEKTRONIK DAN PELAYANAN MANUAL DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
BANJARMASIN I**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Dewi Anggraheni
170101060274**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Anggraheni
NIM : 170101060274
Tempat/Tgl. Lahir : Tanah Laut, 06 Juli 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis 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 saya melakukan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 Juni 2022

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan


Dewi Anggraheni

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Elektronik dan Pelayanan Manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1

Ditulis oleh : Dewi Anggraheni

N I M : 170101060274

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Tanah Laut 06 Juli 1999

Alamat : Rombongan 4 RT.007/RW.004 Desa Sumber Makmur Kec. Takisung Kab. Tanah Laut

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, 26 April 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin



Annisa Sayyid, M.SI
NIP. 198305262011017007

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'B' followed by a horizontal line.

H. Badrian, M. Ag
NIP. 197307171997031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Elektronik dan Pelayanan Manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1” ditulis oleh Dewi Anggraheni, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H (Ketua)	1.
2. H. Badrian, M.Ag (Anggota)	2.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.S.I (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Dewi Anggraheni, 2022. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Elektronik dan Pelayanan Manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Badrian, M. Ag

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Elektronik, Pelayanan Manual

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perbedaan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan manual dengan pelayanan elektronik, dengan asumsi bahwa para konsumen dapat membandingkan kepuasan yang diterima dari pelayanan tersebut. Melihat sudah banyaknya penggunaan *mobile banking* tetapi apakah sebenarnya pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau sebaliknya. Begitu pula dengan pelayanan manual yang kiranya akan memberikan kepuasan pada nasabah saat bertransaksi dalam pelayanan manual.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin antara pelayanan elektronik dan pelayanan manual. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden, Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan Manual Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin diperoleh nilai tingkat kepuasan 84,8% atau berada pada daerah penilaian sangat puas dan pada pelayanan diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 85,4% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Hasil Uji Mann Whitney diperoleh nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,003 < 0,05$. Apabila nilai *p value* < batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 diterima atau ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin

MOTTO

“Jadilah Perempuan cerdas, siaga, beriman dan mampu diandalkan.

***Agar anak perempuan kelak memiliki panutan, dan anak laki-laki nanti tahu
bagaimana harus memiliki pasangan.”***

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur ku persembahkan kepada Allah swt. karena atas rahmat, ridho dan karunia-Mu saya bisa sampai pada titik ini, salawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad saw yang telah membawa kita sampai pada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada pahlawan dalam hidup saya, kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sarwoko dan Ibu Yulianti. Terimakasih tak terhingga atas segala kasih sayang, motivasi, nasehat dan selalu senantiasa mendoakan saya tanpa henti hingga saya mampu melewati bangku perkuliahan ini dengan lancar. Tanpa adanya dukungan dari orang tua, saya yakin tidak akan sampai pada titik ini. Semoga Allah swt selalu memberikan kesehatan, rezeki dan kebahagiaan kepada kedua orang tua saya.

Terimakasih untuk teman-teman saya yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan yang tiada henti untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman-teman lokal B Perbankan Syariah 2017, terimakasih atas dukungan, masukan maupun kritik kalian. Terimakasih sudah menjadi bagian dari proses cerita dalam hidup saya. Semoga Allah swt selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan dan memudahkan jalan kita untuk meraih kesuksesan.

Aamiin ya Rabbal 'alamiin

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'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتَبَة	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*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</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	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iẓa 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 “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Elektronik dan Pelayanan Manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1”, 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:

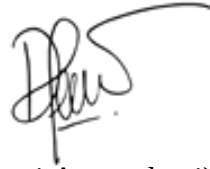
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si dan Yusuf Asyahr, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. H. Badrian, M.Ag., 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. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut
7. Semua pihak yang secara langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
8. Mama dan Papaku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan. Serta saudara dan keluarga besarku yang selalu mendoakan kesuksesan diriku
9. *Last but not least, I wanna thank me. I wamma thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, for just being me at all time.*

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, Amin.

Banjarmasin, 29 Juni 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dewi Anggraheni', with a stylized flourish extending from the top right.

(Dewi Anggraheni)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Berfikir.....	9
F. Definisi Operasional.....	10
G. Penelitian Terdahulu	12
H. Hipotesis Penelitian.....	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II PELAYANAN DAN KEPUASAN.....	18
A. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan dan Jasa	18
2. Definisi Kualitas Pelayanan Jasa	22
3. Pelayanan Jasa Perbankan	26
4. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	29
B. Kepuasan	36

1. Pengertian Kepuasan	36
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
3. Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian	47
D. Data dan Sumber Data.....	49
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Desain Pengukuran.....	52
G. Teknik Analisis Data	58
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	62
A. Penyajian Data.....	62
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian	96
BAB V PENUTUP.....	116
A. Simpulan.....	116
B. Saran-saran	117
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel I Indikator Kuesioner Pelayanan Elektronik.....	53
Tabel II Indikator Kuesioner Pelayanan Manual	55
Tabel III Contoh Pernyataan Scala Likert.....	57
Tabel IV Skala Likert.....	57
Tabel V Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel VI Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel VII Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel VIII Deskripsi Responden Berdasarkan Terdaftar menjadi Nasabah BSI atau Sebelum Marger	68
Tabel IX Deskripsi Responden Berdasarkan Fasilitas yang Sering Digunakan Saat Menggunakan Pelayanan Manual	69
Tabel X Deskripsi Responden Berdasarkan Fasilitas yang Sering Digunakan Saat Menggunakan Pelayanan Elektronik (M-Banking)	69
Tabel XI Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Kepatuhan (compliance).....	71
Tabel XII Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Jaminan (assurance).....	73
Tabel XIII Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Keandalan (reliability).....	75
Tabel XIV Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Bukti Fisik (tangible)	77

Tabel XV Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Empati (empathy)	79
Tabel XVI Tanggapan pada Pelayanan Manual terhadap Indikator Daya Tanggap (responsiveness)	81
Tabel XVII Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Kepatuhan (compliance).....	84
Tabel XVIII Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Jaminan (assurance).....	86
Tabel XIX Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Keandalan (reliability).....	88
Tabel XX Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Bukti Fisik (tangible)	90
Tabel XXI Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Empati (empathy)	92
Tabel XXII Tanggapan pada Pelayanan Elektronik terhadap Indikator Daya Tanggap (responsiveness)	94
Tabel XXIII Hasil uji validitas pelayanan manual.....	97
Tabel XXIV Hasil uji validitas pelayanan elektronik	98
Tabel XXV Hasil uji reliabilitas pelayanan manual	99
Tabel XXVI Hasil uji reliabilitas pelayanan elektronik.....	99
Tabel XXVII Hasil uji normalitas pelayanan manual.....	100
Tabel XXVIII Hasil uji normalitas pelayanan elektronik.....	100
Tabel XXIX Hasil uji homogenitas.....	101

Tabel XXX Hasil pengujian Uji Mann Whitney	102
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.....	5
Gambar II	9
Gambar III.....	65
Gambar IV.....	70
Gambar V	83