

SKRIPSI

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
DAN LAYANAN TATAP MUKA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BSI
KCP SUBULUSSALAM 2)**



Disusun Oleh:

MULIA FITRI

NIM:210603097

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MULIA FITRI
NIM : 210603097
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2025

:g menyatakan

32FEAAMX322861534

MULIA FITRI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN
LAYANAN TATAP MUKA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA BSI KCP SUBULUSSALAM 2)**

Disusun Oleh:

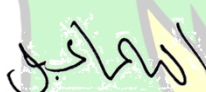
MULIA FITRI
NIM. 210603097

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001


Ismuadi, S.E., S.Pd. I., M.SI.
NIP. 198601282019031005


Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNA QASYAHKRIPSI

**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY DAN
LAYANAN TATAP MUKA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA BSI KCP SUBULUSSALAM 2)**

MULIA FITRI
NIM. 210603097

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal: hari, Kamis, 10 Juli 2025
15 Muharram 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001


Ismuady, S.E., S.Pd/I., M.SI.
NIP. 198601282019031005

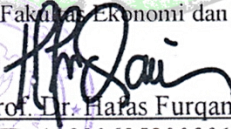
Penguji I,

Penguji II,


Rachmi Meutia, S.E., S.Pd.I., M.Sc
NIP. 198803192019032013


Cut Elfa, S.HL., MA
NIP: 198912122023212076

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Prof. Dr. Haras Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : MULIA FITRI
NIM : 210603097
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 210603097@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi

Yang berjudul: **Pengaruh *Self Service Technology* dan Layanan Tatap muka Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BSI KCP Subulussalam 2)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 10 Juli 2025

Mengetahui,

Penulis

MULIA FITRI
NIM. 210603097

Pembimbing I

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II

Ismauli, S.E., S.Pd. I., M.Si
NIP. 198601282019031005

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT yang menciptakan langit, bumi, dan seluruh jagat raya, yang telah memberikan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Self Service Technology* dan Layanan Tatap Muka Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesiap KCP Subulussalam 2)”**. Shalawat dan salam penulis haturkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW yang tidak lelah mengajak umat mendekatkan diri ke perbuatan yang makruf dan menjauhi diri dari perbuatan yang munkar serta tidak pernah putus doanya untuk mendoakan umat hingga akhir hayatnya, semoga kasih dan sayang selalu dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umatnya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari beberapa pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan dengan baik tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu saya dalam proses penyusunan laporan ini:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, M.Sc. Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.. selaku Ketua Laboritorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku dosen pembimbing I dan Ismuadi, S.E., S.Pd. I., M.SI selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rachmi Meutia, S.E., S.Pd.I., M.Sc selaku dosen penguji I dan Cut Elfida, S.HI., MA selaku dosen penguji II atas kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di program studi perbankan syariah dan seluruh staff pengajar Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi sampel responden pada penelitian ini demi membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

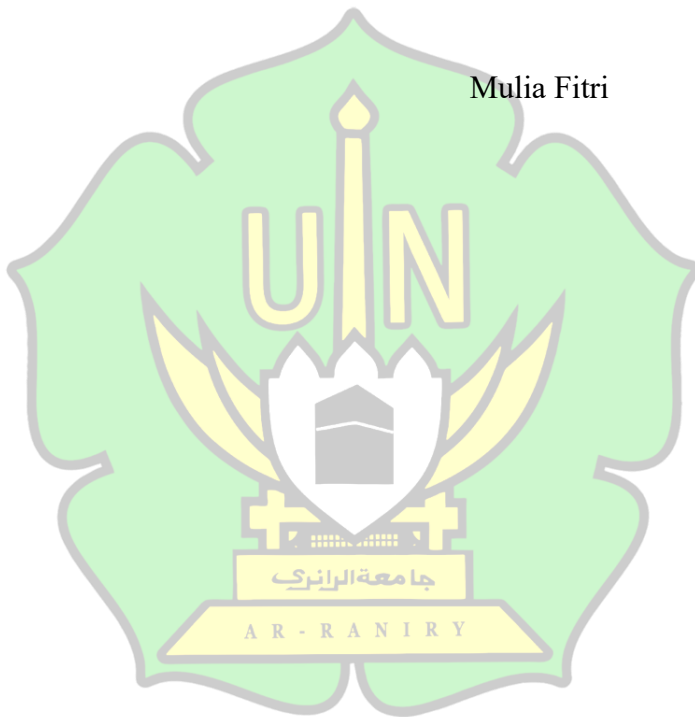
8. Cinta pertama saya, Bapak Paisal BM dan pintu surga saya, Ibu Sumiati. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
9. Kepada ibu kedua saya, Ibu Zubaidah. Terima kasih sudah menjadi ibu saya selama berada dalam rantauan, terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang tidak pernah penulis dapatkan pada siapapun.
10. Terima kasih juga kepada sahabat dan teman-teman tercinta Salmina Sari, Priti Dwi Rahmawati, Nuri Harpiyani, Fadilla Khairani, Tuti wahyuni, Mutia Rahmah, dan Sahfut Afrianti, yang selalu memberikan semangat, meluangkan waktu untuk saling bertukar pendapat, memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat

bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 10 juli 2025
Penulis

Mulia Fitri



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َـ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِـ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
 هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َـ / ا	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِـ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ِـ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah / al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةَ : *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M.Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : MULIA FITRI
Nim : 210603097
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Self Service Technology* Dan Layanan Tatap Muka Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BSI KCP Subulussalam 2)
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
Pembimbing II : Ismuadi, S.E., S.Pd. I., M.SI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan layanan tatap muka terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Subulussalam 2. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SST (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kemudian Layanan Tatap Muka (X2) menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan besaran nilai R^2 sebesar 0,556. Hal ini berarti hanya 55,6% variabel independen (*Self Service Technology* dan kepuasan nasabah) dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah), sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dari hasil ini sebaiknya Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 2 perlu melakukan peningkatan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar SST dapat beroperasi dengan stabil dan tidak mengalami gangguan teknis yang sering menghambat transaksi nasabah.

Kata Kunci : *Self Service Technology, Layanan Tatap Muka, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Sistematika Pembahasan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Kepuasan Nasabah	20
2.1.1 Pengertian Kepuasan	20
2.1.2 Dimensi Kepuasan	22
2.1.3 Faktor-faktor kepuasan pelanggan	23
2.1.4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif islam	25
2.1.5 Indikator Kepuasan Nasabah	26

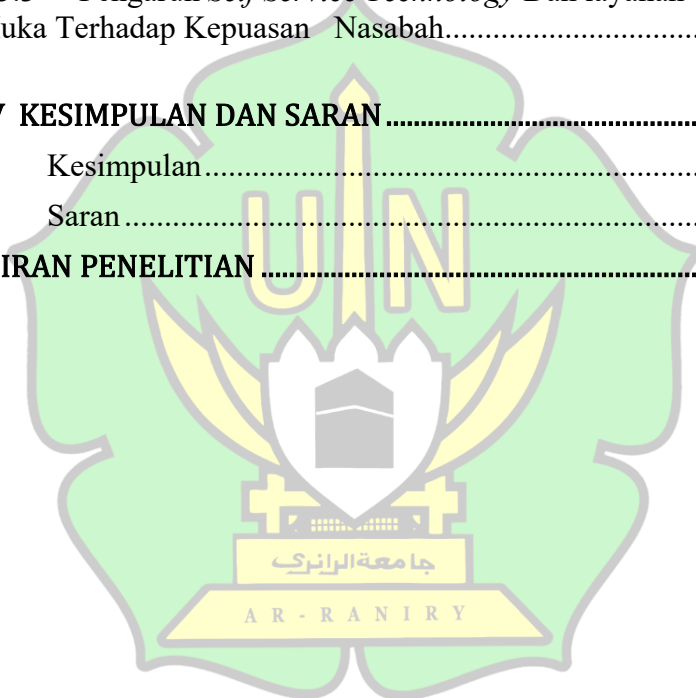
2.2 <i>Self Service Technology</i>	27
2.2.1 Mobile Banking	30
2.2.2 Automatic <i>Teller</i> Machine (ATM).....	33
2.2.3 <i>Self Service Technology</i> Dalam Perspektif Islam	34
2.2.4 Indikator <i>Self Service Technology</i>	37
2.3 Pelayanan Tatap Muka.....	37
2.3.1 <i>Customer Service</i>	37
2.3.2 <i>Teller</i>	40
2.3.3 Fungsi <i>Teller</i>	41
2.3.4 Etika <i>Teller</i>	41
2.3.5 Layanan Tatap Muka Dalam Perspektif Islam.....	43
2.3.6 Indikator Pelayanan Tatap Muka	44
2.4 Penelitian Terkait	45
2.5 Kerangka Berpikir.....	64
2.6 Hipotesis.....	65
2.6.1 Pengaruh <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan nasabah.....	65
2.6.2 Pengaruh Layanan Tatap Muka terhadap kepuasan nasabah.....	66
2.6.3 Pengaruh <i>Self Service Technology</i> dan Layanan Tatap Muka terhadap kepuasan nasabah.....	67

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	69
3.2 Populasi dan Sampel	70
3.2.1 Populasi.....	70
3.2.2 Sampel	71
3.3 Sumber Data.....	74
3.4 Teknik Pengumpulan Data	74

3.4.1 Kuesioner	75
3.4.2 Dokumentasi	76
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
3.5.1 Uji Validitas	76
3.5.2 Uji Reliabilitas	77
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	79
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	88
3.7.1 Uji Instrumen	88
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda	90
3.8 Uji Hipotesis	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
4.1 Gambaran Umum	94
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	96
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	96
Data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram 4.1 berikut:	96
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	97
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	98
4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	99
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	100
4.3.1 Variabel <i>Self Service Technology</i> (X1)	100
4.3.2 Variabel Layanan Tatap muka (X2)	102
4.3.3 Variabel Kepuasan Nasabah	105
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	106
4.4.1 Uji Instrumen	106
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	111

4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda	116
4.4.4 Uji Hipotesis	117
4.5 Pembahasan.....	121
4.5.1 Pengaruh <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan nasabah.....	121
4.5.2 Pengaruh Layanan Tatap Muka Terhadap Kepuasan Nasabah.....	122
4.5.3 Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Dan layanan Tatap Muka Terhadap Kepuasan Nasabah.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran	125
LAMPIRAN PENELITIAN	133



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 2	3
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terkait.....	49
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Subulussalam 2	70
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	80
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia	96
Tabel 4. 2 Skor Angket Untuk Self Service Technology	100
Tabel 4. 3 Skor angket untuk Layanan Tatap Muka (X2)	102
Tabel 4. 4 Skor Angket Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....	105
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Self Service Technology	107
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Tatap Muka	108
Tabel 4. 7 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	109
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	110
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	113
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedasitas	115
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	116
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	118
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	119
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda....	120

A R - R A N I R Y

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	65
Gambar 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	97
Gambar 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	98
Gambar 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin....	99
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi.....	132
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	133
Lampiran 3: Hasil Tabulasi Kuesioner Responden	141
Lampiran 4: r Tabel	146
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas	146
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	157
Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas Menggunakan grafik P-Plot.	158
Lampiran 8: Hasil Uji Multikolinearitas	158
Lampiran 9: Hasil Uji Heterokedasitas	159
Lampiran 10: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	160
Lampiran 11: T tabel	160
Lampiran 12: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t (Uji Parsial)	160
Lampiran 13: F tabel.....	161
Lampiran 14: Hasil Uji f.....	162
Lampiran 15: Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda	162
Lampiran 16: Daftar Riwayat Hidup	163

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas ekonomi suatu negara. Dalam konteks ekonomi modern, kehadiran perbankan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam distribusi dana, intermediasi keuangan, serta penciptaan nilai ekonomi berbasis kepercayaan. Di Indonesia, perkembangan sektor perbankan syariah menjadi salah satu fokus pemerintah dalam upaya mewujudkan sistem keuangan yang inklusif, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Yessy, 2022).

Sebagai bagian dari transformasi industri perbankan syariah nasional, pemerintah melalui tiga bank syariah milik BUMN yaitu, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah, melakukan penggabungan (merger) yang menghasilkan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ini tidak hanya bertujuan untuk memperkuat struktur permodalan dan memperluas jangkauan layanan, tetapi juga untuk meningkatkan daya saing perbankan syariah baik di tingkat nasional maupun global (Aprilliani, 2023).

Dalam implementasinya di daerah, BSI membentuk jaringan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk di Provinsi Aceh sebagai salah satu wilayah yang menerapkan sistem ekonomi berbasis syariah. Salah satu cabang yang berperan penting dalam mendukung implementasi sistem keuangan syariah di tingkat lokal adalah BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subulussalam 2. Kantor ini hadir untuk melayani masyarakat Kota Subulussalam dan sekitarnya dalam berbagai kebutuhan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Kehadiran BSI KCP Subulussalam 2 diharapkan mampu memperkuat literasi keuangan syariah, meningkatkan akses masyarakat terhadap pembiayaan halal, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui produk dan layanan perbankan yang amanah dan terpercaya. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih lanjut peran, fungsi, serta perkembangan BSI KCP Subulussalam 2 dalam konteks penguatan sistem perbankan syariah di wilayah tersebut.

Saat ini, Bank Syariah Indonesia telah mengalami lonjakan signifikan dalam total nasabah dari tahun 2021 hingga 2024. Pertumbuhan jumlah nasabah BSI pun signifikan, yang telah mencapai lebih dari 20 juta hingga Juni 2024. Adapun rata-rata pertumbuhan sekitar 2 juta nasabah setiap tahunnya. Sementara itu BSI Mobile sudah memiliki

7,12 juta nasabah per juni 2024. Jumlah itu tumbuh 33,9% secara tahunan. Grafik berikut ini menggambarkan dengan jelas peningkatan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia selama periode 2022 – 2024 pada Bank Syariah Indonesia Kcp Subulussalam 2.

Tabel 1. 1
Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Subulussalam 2

Nama Bank	Jumlah Nasabah			Tahun
	Tabungan	Giro	Deposito	
Bank Syariah Indonesia Kcp Subulussalam 2	7.213	135	38	2022
	18.000	161	34	2023
	20.627	170	39	2024
Total Akumulasi Keseluruhan	20.836			

Sumber: Bank Syariah Indonesia Kcp Subulussalam 2 (2025)

Pada Tabel 1.1 Terlihat bahwa peningkatan banyaknya pengguna layanan Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2022 – 2024 dengan total nasabah pada tahun 2022 yaitu 7.386 nasabah, tahun 2023 mencapai 18,195 nasabah, dan pada 2024 terdapat 20.836 nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa jika dilihat dari total nasabah, terdapat peningkatan jumlah serta penambahan nasabah yang aktif menabung dan bertransaksi. Kondisi tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepuasan yang

diperoleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 2.

Di era modern saat ini, perbankan menjadi lembaga yang memiliki peran strategis dalam aktivitas perekonomian. Peran ini erat kaitannya dengan peran utama bank sebagai perantara keuangan, yakni sebagai sarana untuk mengelola serta menyalurkan dana masyarakat secara tepat dan efisien. Sebagai institusi yang menjalankan fungsi tersebut, perbankan memiliki peran penting untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya dalam upaya pemerataan hasil pembangunan, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta menjaga stabilitas nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas Rohayani dalam Yessy,(2022).

Bagian dari sektor yang memberikan dampak besar terhadap pertumbuhan adalah sektor perbankan di Indonesia. Bank tergolong sebagai salah satu lembaga ekonomi yang memiliki peran penting dalam mengejar keuntungan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya. Perbankan merupakan lembaga yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menerima Penyimpanan dana, Memberikan pinjaman, dan menyediakan layanan pengiriman uang. Sementara itu, perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya meliputi pembiayaan serta penyediaan berbagai jasa dalam sistem pelaksanaan pembayaran dan perputaran

uang, yang seluruh operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. (Aprilliani, 2023).

Bank memberikan layanan keuangan dan investasi kepada masyarakat. Bank terus berusaha meningkatkan daya saing dengan mengembangkan dan berfokus pada peningkatan layanan kepada nasabah. Kepuasan pelanggan adalah penilaian seseorang tentang apa yang mereka rasakan dan harapkan dari suatu barang atau jasa Syafarudin (2021). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, layanan berkualitas tinggi dan prima sangat penting untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Layanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan di bank menjadi salah satu metode untuk menciptakan kepuasan nasabah, karena layanan adalah sesuatu yang dibayar oleh setiap bank untuk bersaing dengan pesaing. Jika bank tidak memberikan layanan yang baik, pelanggan cenderung meninggalkan bank tersebut (Aprilliani, 2023).

Faktor terpenting untuk keberlangsungan suatu organisasi adalah kepuasan pelanggan. Di sektor perbankan, konsumen yang terus menggunakan produk perbankan dan tidak meninggalkannya dapat dianggap puas. Perbankan memiliki banyak keuntungan jika pelanggannya puas dengan layanan yang diberikannya, seperti memiliki banyak pelanggan setia yang terus mendukung bisnis dalam segala

hal, termasuk mempromosikan pengalaman baik kepada teman dan kerabat mereka, yang dapat calon membawa pelanggan baru. Salah satu keuntungan yang diperoleh perbankan adalah pelanggan secara tidak langsung mempromosikan dan membantu.

Kepuasan pelanggan adalah ukuran untuk mengetahui seberapa besar dibutuhkan, diinginkan, dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan ingin terus bertransaksi dengan perusahaan tersebut. Perusahaan memastikan kepuasan pelanggan melalui layanan berkualitas. Tiap bank menetapkan standar pelayanan operasional untuk memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. Frontliner merupakan ujung tombak pelayanan bank dan bagian yang sangat krusial karena mereka menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan (Millah, 2021)

Pada dasarnya, Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat keseimbangan antara apa yang diharapkan atau apa yang diperoleh. Untuk mencapai tujuan perbankan dan mendapatkan nasabah yang setia, kepuasan nasabah sangatlah penting. Bisnis yang bergerak di bidang jasa perbankan tidak boleh mengabaikan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan adalah ukuran kepuasan pelanggan bahwa harapan mereka telah terpenuhi dan bahwa mereka telah memperoleh hasil dan layanan perbankan yang optimal dengan mempertimbangkan kemampuan dan kebutuhan

pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga kesinambungan yang optimal antara kepuasan pelanggan dan hasil yang dapat dicapai. Kepuasan pelanggan sangat berarti karena akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, baik dalam hal positif maupun negatif . Tak hanya itu, kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberlangsungan bisnis (Febriana, 2016).

Menurut Karmawan (2014) Salah satu aspek penting dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah layanan yang diberikan secara tatap muka kepada mereka. Pelayanan perbankan yang cepat, akurat, dan efektif selama setiap transaksi akan mampu menarik serta mempertahankan pelanggan baru, yang akan menghasilkan peningkatan pendapatan dan memaksimalkan keuntungan. Secara teratur menayakan dan meningkatkan pengukuran kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab utama perusahaan untuk mengetahui sejauh mana layanan mereka dihargai oleh pelanggan (Salma dkk,2023).

Menurut Muwafik¹ (2010) Selain kepuasan pelanggan, faktor lain juga mempengaruhi kualitas layanan. Kinerja karyawan juga menunjukkan kebahagiaan pelanggan. Kesuksesan perbankan karyawan sangat penting karena menyebabkan sebagian besar komunikasi antara bank dan kliennya berkurang. Komunikasi yang menghasilkan pelanggan efektif yang bahagia. Pelayanan pelanggan terbaik hanya dapat diberikan oleh orang-orang

yang memiliki keyakinan moral yang kuat (Ernanda, 2023). Dengan menghargai keunikan setiap pelanggan, karyawan yang berpegang pada etika akan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (Salma dkk, 2023).

Kepuasan nasabah adalah perasaan kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul setelah melakukan perbandingan reaksi nasabah terhadap hasil dari suatu produk dengan harapan nasabah. Nasabah merasa puas jika hasil penilaian menunjukkan jasa atau/ produk dipakai memiliki kualitas. Jika jasa yang diinginkan tidak sama dengan harapan maka nasabah merasa tidak puas, namun jika jasa yang masuk sesuai dengan yang diinginkan Dengan demikian, nasabah akan merasakan kepuasan. Setelah produk atau jasa digunakan, hasilnya akan dibandingkan dengan harapan pelanggan (Guslindrawati, 2022).

Faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga, kualitas produk, situasi, dan faktor pribadi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan adalah keunggulan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas produk berarti Pelanggan akan merasa puas jika ulasan menunjukkan bahwa produk digunakan dengan kualitas tinggi. Harga adalah nilai dari layanan atau produk yang memiliki kualitas yang sama, sedangkan mengatur harga yang masuk akal akan menghasilkan Pelanggan merasa senang dan percaya diri jika orang lain mengagumi mereka karena menggunakan produk

tertentu, sedangkan faktor pribadi adalah sifat pelanggan, yang mencakup kebutuhannya (Guslindrawati, 2022).

Di era teknologi modern, teknologi berperan sebagai salah satu sarana yang mampu digunakan oleh sebuah perusahaan maupun instansi tertentu, khususnya perbankan, untuk memaksimalkan kinerjanya. Kemajuan teknologi yang pesat akan berdampak besar pada semua bagian dari kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet, berdampak sangat cepat terhadap proses bisnis perbankan. Industri perbankan merupakan sektor industri yang banyak memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi di sektor perbankan dapat memperlancar aktivitas operasional dan pelayanan kepada nasabah serta masyarakat luas (Saputri, 2020).

Era kemajuan teknologi yang cepat melihat berbagai bagian dari kehidupan masyarakat modern. Teknologi dinilai dapat memenuhi syarat masyarakat yang aktif dalam waktu yang singkat Teviningrum et al.,(2021). Inovasi bisa meningkatkan kinerja suatu organisasi atau bidang tertentu, terutama di bidang keuangan. Dengan perkembangan teknologi, inovasi akan mempengaruhi semua aspek keberadaan manusia (Kurniawati, 2022).

Dalam era teknologi saat ini, nasabah cenderung memilih untuk melakukan transaksi secara mandiri. Oleh

karena itu, bank menyediakan layanan berbasis teknologi yang dikenal sebagai *Self Service Technology* (SST). Teknologi ini memudahkan nasabah ketika melakukan beragam transaksi secara mandiri tanpa perlu bergantung pada petugas bank. Selain menyediakan layanan tersebut, bank juga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menunjang keberhasilan operasional. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan membuat nasabah merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan optimal, sehingga menumbuhkan rasa puas dan loyalitas terhadap bank. Menurut Sumarni (2023), kenyamanan dan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kemudahan dalam menggunakan *Self Service Technology* yang disediakan oleh bank. Kehadiran teknologi layanan mandiri yang efisien, disertai dengan pelayanan berkualitas, mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan (Maulana, 2023).

Dalam penggunaan layanan technology Digital banking dapat berkembang menjadi jenis layanan bank yang memenuhi kebutuhan pelanggan karena perkembangan teknologi digital. perkembangan digital sampai saat ini terutama di Bank Syariah Indonesia yaitu ATM, BSI Smart Agent, BSI Mobile, BSI QRIS, dan buka rekening online. tidak semua nasabah Memahami kemajuan teknologi era digital saat ini, namun masih banyak nasabah yang belum memanfaatkan teknologi digital yang dikembangkan oleh

Bank Syariah Indonesia (BSI), seperti *Mobile Banking* (Millah, 2021).

Bank-bank menyediakan layanan digital melalui *Self Service Technology* (SST), yang mencakup layanan teknologi digital yang diterapkan oleh nasabah dan masyarakat yang mandiri. Salah satu contohnya adalah *Automatic Teller Machine/ATM* yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam sehari, bahkan di hari libur, tanpa harus membawa uang tunai. Selain itu, mereka menawarkan layanan *Mobile Banking*, suatu layanan perbankan inovatif yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan dengan smartphone mereka.

Self Service Technology (SST) adalah perantara teknologi yang memungkinkan pelanggan membuat layanan mandiri tanpa bergantung pada karyawan. Konsep SST kemungkinan muncul karena para pelaku bisnis atau perusahaan menginginkan inovasi baru yang mampu memenuhi kebutuhan mereka. Saat ini, layanan perbankan berlomba-lomba untuk menerapkan teknologi dalam setiap layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Mereka berusaha memberikan kemudahan dan pengalaman terbaik bagi nasabah. Dalam dunia bisnis, khususnya di sektor jasa, selalu ada tuntutan akan kepuasan pelanggan. Untuk membuat klien puas, bank syariah harus menyediakan

layanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Nasabah Bank Syariah Indonesia berharap *Self Service Technology* (SST) akan membantu mereka melakukan transaksi sehari-hari dengan mudah tanpa harus pergi ke bank Mawardi (2022). Tidak semua nasabah menyadari kemajuan teknologi dan digital saat ini, dan banyak pihak yang tidak memanfaatkan teknologi layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), seperti Mobile Banking.

Dengan kemajuan teknologi yang terus sedang meningkat sekarang, kemungkinan besar bahwa layanan non-digital atau langsung kepada pelanggan masih dapat berjalan dengan baik. Hal ini karena tidak semua pelanggan memahami perkembangan teknologi saat ini, sehingga layanan non-digital atau layanan tatap muka masih memiliki penggemar tersendiri. Pada intinya, tujuan utama sebuah perusahaan adalah meraih laba atau keuntungan sebesar-besarnya. Dengan memperoleh laba maksimal, perusahaan dapat memberikan manfaat lebih besar bagi pemilik, karyawan, dan investor. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas produk serta melakukan investasi baru. Oleh karena itu, pengukuran profitabilitas sangat penting untuk menghitung tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Secara teori, pelayanan digital seharusnya dapat membantu pelayanan langsung dalam menyelesaikan

transaksi pelanggan, yang berarti antrian pelanggan di *teller* dan *Customer service* akan berkurang. Namun demikian, pada kenyataannya Dalam situasi nyata, pelayanan digital tidak terlalu membantu dengan pelayanan tatap muka, yang mengakibatkan antrian panjang di *teller*. Seperti yang dilansir dari *Google Maps* terdapat beberapa keluhan nasabah terhadap pelayanan tatap muka. Pengguna dengan nama *username* Ibnu Aqil menyampaikan keluhan terkait lamanya pelayanan customer service. Menurutnya, antrean nasabah sangat panjang, sementara itu hanya terdapat satu petugas yang melayani. Ia berharap hal tersebut dapat segera dievaluasi. Selanjutnya, *username* Riana Yana mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat buruk dan meminta agar segera dilakukan perbaikan. Kemudian, *username* Robin Tanmin menyoroti lambannya pelayanan yang, menurutnya, lebih buruk dibandingkan kecepatan kerja seekor kura-kura. Ia juga menyatakan bahwa bank swasta cenderung lebih profesional.

Dari penjelasan komplain nasabah tersebut menjelaskan bahwa kurangnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan tatap muka yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Subulussalam 2. Keluhan atau komplain yang disampaikan oleh nasabah tidak selalu disebabkan oleh kesalahan dari pihak bank saja, namun dalam beberapa

kasus juga dapat terjadi akibat kesalahpahaman, kurangnya informasi, atau kekeliruan dari pihak nasabah itu sendiri dalam memahami prosedur atau layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam sektor perbankan, peran customer service dan teller sangatlah penting. Semakin baik kinerja customer service dan teller, maka kualitas pelayanan kepada nasabah juga akan meningkat, sehingga kepuasan nasabah dapat terwujud dengan lebih optimal, maka akan di harapkan tinggi pada tingkat kepuasan nasabah kepada bank tersebut. Meskipun demikian, seringkali terjadi perbedaan antara hasil Bank dan harapan nasabah. Nasabah sering mengeluh tentang pelayanan bank. Salah satu contohnya adalah antrian, klien sering mengeluh tentang pelayanan bank yang kurang cepat. Namun, bank telah berusaha untuk memberikan layanan yang cepat. Tentu saja, kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan pelayanan bank tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memahami keluhan pelanggan terkait layanan yang disediakan.

Berdasarkan penelitian Lia Chairunisa (2022) berjudul Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia, ditemukan bahwa secara keseluruhan, layanan digital maupun non-digital memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian dari Azisyah, (2016) yang berjudul *Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya* bahwa *Self Service Technology* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Namun, penelitian yang dilakukan oleh Suryo et al. (2015) dengan judul *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah: Survei pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang* menyimpulkan bahwa variabel *self-service technology* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Hayatul Millah (2021) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah di Bmt UGT Capem Ketompen Pajajaran*. Kesimpulannya, kualitas pelayanan *teller* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan *teller* akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan *teller* menurun, maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

Dalam perkembangan saat ini pelayanan non-digital atau pelayanan tatap muka kepada pelanggan masih dapat

berjalan dengan baik dikarenakan tidak semua nasabah mengerti dalam perkembangan digital yang sudah berkembang saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa layanan non-digital atau pelayanan tatap muka masih memiliki segmentasi peminatnya sendiri. Pada dasarnya, tujuan utama dari setiap perusahaan adalah memperoleh laba atau keuntungan secara maksimal. Dengan tercapainya keuntungan yang optimal, perusahaan dapat memberikan kontribusi lebih besar terhadap kesejahteraan pemilik, karyawan, dan investor. Selain itu, perusahaan juga memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas produk serta melakukan investasi baru. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran profitabilitas sebagai alat untuk menghitung besarnya keuntungan yang diperoleh perusahaan, Dahrani dkk dalam Chairunisa, (2022).

Dari masalah di atas, penulis ingin melakukan penelitian untuk menganalisis kedua pelayanan dalam perbankan dan pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Subulussalam.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas, perumusan masalah tersebut adalah

1. Apakah *Self Service Technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI?
2. Apakah layanan tatap muka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI ?
3. Apakah *Self Service Technology* dan layanan tatap muka secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI ?

1.3 Tujuan

Sejalan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Untuk menganalisis pengaruh layanan Tatap Muka terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* dan Layanan Tatap Muka terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil peneliian ini di harapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, ini berfungsi sebagai sumber wawasan untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.
 - b. Untuk ilmu pengetahuan, ini berfungsi sebagai landasan teori tambahan yang mendukung penelitian berikutnya
2. Manfaat Teoritis
Menemukan teori-teori yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
 3. Manfaat Kebijakan
Memberikan informasi kepada Masyarakat atau mahasiswa, menambah pemahaman atau pengetahuan tentang pengaruh *Self Service Technology* dan Layanan Tatap Muka terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika penulisan, peneliti menguraikan lima pokok bahasan utama, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian,

manfaat atau kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian secara keseluruhan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II memuat landasan teori dari variabel-variabel yang akan diteliti, tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi atau setting penelitian, populasi serta sampel yang diambil, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang diterapkan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil analisis data serta pembahasan terkait variabel-variabel yang telah diuji dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan penelitian, keterbatasan yang ditemukan selama penelitian, serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya atau pihak terkait. Pada bagian akhir juga disertakan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang mendukung isi penelitian.