

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERBASIS ARTIFICIAL
INTELLIGENCE PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

*(Analysis Of Service Quality Based On Artificial Intelligence For
Customers Of Indonesian Sharia Bank)*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Ekonomi Islam



Senin, 4 September 2023

Acc Managosa

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anom Garbo', written over a horizontal line.

Anom Garbo, ME

Oleh :

HANIFAH RODHIATUL LATIFAH

19423156

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

JURUSAN STUDI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanifah Rodhiatul Latifah
NIM : 19423156
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya siap untuk dicabut gelar kesarjanaan yang dianugerahkan dan mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 04 September 2023

Yang menyatakan,



Hanifah Rodhiatul Latifah

NOTA DINAS

Yogyakarta, 04 September 2023 M

18 Shaffar 1445 H

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama
Islam Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Asalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 477/Dek/60/DAATI/FIAI/III/2023 tanggal: 16 Maret 2023 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara :

Nama : Hanifah Rodhiatul Latifah
Nomor Induk Mahasiswa : 19423156
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Jurusan/ Program Studi : Studi Islam/Ekonomi Islam
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dikumpulkan.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Anom Garbo, SEI., ME

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pembimbing skripsi.

Nama : Hanifah Rodhiatul Latifah

NIM : 19423156

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence*
Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 04 September 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anom Garbo', with a horizontal line underneath.

Anom Garbo, SEI.,ME.

LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511
F. (0274) 898463
E. fiat@uii.ac.id
W. fiat.uii.ac.id

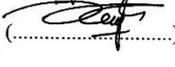
PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Munaqasah Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Oktober 2023
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Berbasis Artificial Intelligence pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
Disusun oleh : HANIFAH RODHIATUL LATIFAH
Nomor Mahasiswa : 19423156

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua	: Muhammad Adi Wicaksono, SE, M.E.I	()
Penguji I	: Rakhmawati, S.Stat, MA	()
Penguji II	: Soya Sobaya, SEI, MM	()
Pembimbing	: Anom Garbo, SEI, ME	()

Yogyakarta, 3 Oktober 2023

Dekan,




Dr. Drs. Asmuni, MA

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat yang tiada tara, rezeki tiada henti, serta karunia yang telah Engkau limpahkan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada junjungan dan suri tauladan terbaik, Rasulullah SAW yang telah membawa kebenaran di dunia ini.

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Teguh Abdul Hamid dan Ibunda Sri Hastuti. Kakak saya, Muhammad Mukhlis Khoirudin dan istri, serta adik saya, Arifin Rois Sholikhin. Saya ucapkan terima kasih atas segala doa yang tiada henti, seluruh kasih sayang yang tiada usai, dan segala pengorbanan yang tiada habisnya.

Tak lupa, saya haturkan terima kasih kepada seluruh dosen Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia yang telah membagikan ilmunya. Serta seluruh rekan-rekan, baik di kampus maupun di luar kampus, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat seperjuangan Darwizar, Arina, Mutek, Emi, Fina, Zaida, Meishafni, Fadillah, Najla, Izza, Nouval, Herwin, Toha, Alfin, Novri, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sama-sama dalam menempuh ilmu di Yogyakarta yang memberikan semangat, nasihat, dan mambantu saya dalam hal apapun.

MOTTO

وَمَا الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا لَعِبٌ وَلَهْوٌ وَلِلْآخِرَةِ خَيْرٌ لِلَّذِينَ يُنْفِقُونَ ۗ أَفَلَا تَعْقِلُونَ

“Dan tiadalah kehidupan dunia ini, selain dari main-main dan senda gurau belaka. Dan sungguh kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertaqwa. Maka tidakkah kamu memahaminya?”

(Q.S. Al-An'aam : 32)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERBASIS *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

HANIFAH RODHIATUL LATIFAH

19423156

Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting bagi perbankan syariah syariah untuk mempertahankan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan syariah serta peran dari *Artificial Intelligence* (AI) pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dari bulan Mei – Juli 2023 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia. Jenis penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif studi kasus atau perolehan data dengan cara wawancara sebanyak 3 responden pegawai Bank Syariah Indonesia serta 15 responden nasabah Bank Syariah di Yogyakarta dan dari berbagai sumber literatur seperti buku, artikel jurnal, maupun penelitian terdahulu. Analisis data secara deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan seluruh data yang objektif maupun subjektif terhadap penelitian dan kemudian melakukan analisis serta membandingkan berdasarkan dari data yang nyata sesuai dengan pada saat ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Artificial Intelligence* sangat membantu untuk menyelesaikan terkait pertanyaan nasabah serta keluhan yang dirasakan nasabah tanpa berkontak langsung dengan karyawan terkhusus pada *Customer Service*. Teknologi AI ini akan meminimalisir nasabah untuk komplain langsung dengan bank syariah dalam pengisian formulir Pandangan nasabah terhadap layanan berbasis *Artificial Intelligence* ini sangat bermanfaat karena dapat menyelesaikan masalah yang dialaminya, dengan adanya AI ini nasabah dapat komplain kapan saja dan dapat menghemat waktu untuk mendapatkan informasi yang cepat. Penerapan sistem AI di bank syariah harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah untuk mengembangkan teknologi dan layanan. Dalam teknologi AI interaksi nasabah dengan bank syariah akan saling membutuhkan satu sama lain untuk membantu mengembangkan teknologi tersebut dan mengakses informasi secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence, Kualitas Layanan, Nasabah*

ABSTRACT

ARTIFICIAL INTELLIGENCE BASED SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALITAS AT INDONESIA SHARIA BANKS

HANIFAH RODHIATUL LATIFAH

19423156

Service quality is a very important factor for Islamic banking to retain customers. This study aims to analyse the direct effect of sharia service quality and the role of Artificial Intelligence (AI) on Bank Syariah Indonesia customers. Data collection was carried out from May - July 2023 by distributing questionnaires and interviews to Bank Syariah Indonesia customers. This type of research is a descriptive qualitative case study or data acquisition by interviewing 3 respondents of Bank Syariah Indonesia employees and 15 respondents of Bank Syariah customers in Yogyakarta and from various literature sources such as books, journal articles, and previous research. Descriptive data analysis is a research method used to describe all objective and subjective data on research and then analyse and compare based on real data in accordance with the present. The results of this study indicate that the quality of Artificial Intelligence services is very helpful to resolve customer questions and complaints that customers feel without direct contact with employees, especially in Customer Service. This AI technology will minimise customers to complain directly with Islamic banks in filling out forms. The customer's view of this Artificial Intelligence-based service is very useful because it can solve the problems he is experiencing, with this AI the customer can complain at any time and can save time to get fast information. The application of AI systems in Islamic banks must pay attention to sharia principles to develop technology and services. In AI technology, customer interaction with Islamic banks will need each other to help develop this technology and access information quickly and precisely.

Keywords: *Artificial Intelligence, , Service Quality, Customer*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be

ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	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	Ḍal	Ḍ	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	Ḍad	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	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...ي...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “1” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu

- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | <p>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
 Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
 Bismillāhi majrehā wa mursāhā</p> |
|---|---|

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه والتابعين
ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena limpahanrahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia”. Tak lupa shalawat serta salam selalu panjatkan pada junjungan kita, Rasulullah SAW yang membawa cahaya kebenaran di dunia ini.

Penyusun skripsi ini guna menempuh tugas akhir sebagai saah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Univesitas Islam Indonesia. Semua tak lepas dari doa, nasehat, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan pada saat ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran, kemudahan, dan kekuatan serta keridhoan-Nya dalam segala urusan di dunia maupun di akhirat.
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST.,M.Sc.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya dan rektor-rektor sebelumnya yang telah memberikan kesempatan kepada kami unuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Asmuni, MA, beserta jajarannya selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Idlam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho., M.M., selaku Ketua Jurusan Studi Islam Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Tulasmi, S.E.I., M.E.I., selaku sekretaris Jurusan Studi Islam Universitas Islam Indonesia. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas nasihat-

nasihat, motivasi, dan ilmu yang pernah diberikan pada waktu perkuliahan, serta selalu memberikan pesan yang baik untuk tetap terus di jalan Allah dimana pun dan kapan pun berada.

6. Bapak Rheyza Virgiawan Lc.,M.E, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena telah mendengarkan keluh kesah mahasiswa ekonomi islam.
7. Bapak Anom Garbo, SEI. ME, selaku Dosen Pembimbing penulis mengenyapkan banyak terimakasih karena telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan pelaksanaan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar. Terimakasih juga sudah membimbing saya sampai menyelesaikan penyusunan skripsi ini, sempga selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusannya.
8. Kedua orang tua, kakak, dan adik saya yang sangat saya cintai dan saya banggakan, yang senantiasa selalu mendoakan dan mendorong saya dalm proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh rekan yang terlibat, yang tidak mampu saya tuliskan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.

Dengan ini, penulis memohon maaf kepada pihak yang diatas atas segala kesalahan saya, semua itu semata-mata karena kelalaian serta kekhilafan dari penulis sendiri. Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun belum sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milih Allah. Oleh karena itu, penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat mendorong dan membangun atau bangkit. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

Yogyakarta, 2 September 2023

Peneliti,



Hanifah Rodhiatul Latifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	vi
REKOMENDASI PEMBIMBING	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori	17
1. Kualitas Layanan.....	17
2. Berbasis Artificial Intelligence.....	22
3. Nasabah Bank Syariah	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	30
D. Subjek dan Objek Penelitian	30

E.	Sumber Data	30
F.	Teknik Pengumpulan Data	31
G.	Teknik analisis Data	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A.	Gambaran Umum	34
1.	Sejarah Bank Syariah	34
2.	Perjalanan Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	36
3.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	37
4.	Tujuan, Fungsi, dan Jenis Bank Syariah Indonesia.....	37
5.	Deskripsi Data Penelitian Bank Syariah Indonesia.....	40
6.	Struktur Pegawai Bank Syariah KCP Kolonel Sugiyono.....	40
7.	Profil Responden	41
8.	Kualitas Layanan Berbasis <i>Artificial Intelligence</i>	42
B.	Hasil dan Pembahasan <i>Artificial Intelligence</i> Pada Bank Syariah Indonesia	44
1.	Implementasi teknologi <i>Artificial Intelligence</i> pada Kualitas Layanan	44
2.	Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan berbasis <i>Artificial Intelligence</i>	45
3.	Efektivitas teknologi <i>Artificial Intelligence</i> dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia	46
4.	Pengalaman penggunaan teknologi <i>Artificial Intelligence</i> terhadap kepuasan nasabah pada layanan bank	47
5.	Kebijakan Privasi dan Keamanan Data Nasabah terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah terhadap <i>Artificial Intelligence</i>	48
6.	Peran Interaksi Manusia dan <i>Artificial Intelligence</i> dalam kualitas layanan bank syariah	49
7.	Aspek Kualitas Layanan Bank Syariah Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> untuk Kebutuhan Nasabah.....	49
8.	Bank Syariah dapat Mengintegrasikan teknologi <i>Artificial Intelligence</i> kedalam Operasionalnya untuk meningkatkan kepuasan layanan.	50
9.	Persepsi Masyarakat terhadap penggunaan teknologi <i>Artificial Intelligence</i> dalam Layanan Perbankan Syariah	51
10.	Investasi dalam teknologi <i>Artificial Intelligence</i> dapat memberikan nilai tambahan bagi kualitas layanan bank dan kepuasan nasabah ..	52

C.	Hasil dan Pembahasan <i>Artificial Intelligence</i> Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia	53
1.	Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> (Kecerdasan Buatan)	53
2.	Pengalaman Penggunaan Layanan <i>Artificial Intelligence</i> (Kecerdasan Buatan)	60
3.	Kepercayaan dan Keamanan	64
4.	Perbaikan Layanan <i>Artificial Intelligence</i> di Masa Depan.....	67
BAB V PENUTUP.....		71
A.	Kesimpulan.....	71
B.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu negara, bank memiliki peran yang penting dalam perekonomian. Menurut Undang- Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang amat pesat, khususnya pada perbankan syariah.

Berdasarkan data OJK tahun 2019, terdapat sekitar 189 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Sementara itu pangsa pasar keuangan syariah di Indonesia baru mencapai 8,29 persen. Hasil survey OJK tentang Survei Nasional Literasi Keuangan 2019 menunjukkan bahwa, inklusi keuangan syariah turun dari 11,1 persen di 2018, menjadi 9,10 persen di 2019. Kemudian dalam hal literasi, terdapat peningkatan dari 8,1 persen menjadi 8,93 persen di 2019. Inklusi keuangan syariah yang turun mengindikasikan turunnya masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. Sementara itu tingkat pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah juga menunjukan kenaikan dengan melihat peningkatan literasi yang mencapai 8,93 persen di 2019. Adanya paradoks ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. (Hendratmoko, 2021)

Pada zaman globalisasi seperti saat ini, perkembangan dan praktik Ekonomi Islam secara internasional maupun nasional semakin membumi. Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip dan praktik-praktik ekonomi syariah (Rohmah, 2016). Hal ini terlihat dari semakin pesatnya pertumbuhan lembaga-lembaga

keuangan berbasis syariah seperti perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, koperasi syariah dan lembaga-lembaga keuangan lainnya yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah.

Perkembangan industri perbankan syariah, Bank Indonesia telah memberikan kemudahan dari regulasi yang telah diberikan agar menjadi semakin banyak tersedia layanan perbankan syariah di Indonesia. Bank menjadi salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*Service Excellent*) untuk dapat memenangkan pesaing yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, maka sekarang telah dikembangkannya dalam konsep layanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah (Atmaja, 2018). Dalam mempertahankan ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan.

Lembaga keuangan juga membutuhkan pemasaran, tanpa adanya pemasaran kebutuhan dan keinginan nasabah tidak terpenuhi. Maka dari itu, industri perbankan perlu mengintegrasikan kegiatan pemasaran. Manajemen pemasaran bank menjadi proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan menghimpun dana, mengalokasikan dana, dan jasa keuangan untuk memenuhi kepuasan nasabah serta menyediakan kualitas layanan. (Riski Baizura, 2022)

Bank dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memperhatikan harapan nasabah. Untuk mempertahankan, meningkatkan serta memperluas jaringan pada nasabah, maka bank harus menjaga citra positif pada kalangan masyarakat, dengan membangun kualitas produk, pelayanan dan keamanan pada nasabah (Meilani & Sugiarti, 2022).

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa bank (Muslim et al., 2020). Nasabah menginginkan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Kualitas menjadikan keuntungan yang bersifat strategis

bagi sebuah perusahaan termasuk Bank Syariah. Dengan kualitas yang baik, maka perusahaan akan mempunyai peluang untuk bertahan, dan berkembang.

Kualitas layanan pada bank syariah berbasis *Artificial Intelligence* sudah ada pada bank syariah akan tetapi tidak semua bank syariah menggunakan teknologi tersebut karena keterbatasan sumber daya manusia pada operasional bank syariah dimana masih banyak yang tidak mengetahui terkait *Artificial Intelligence* pada bank syariah.

Kualitas layanan dianggap sebagai ukuran kritis kinerja organisasi, dan dianggap indikator terpenting dalam menentukan kinerja keuangan. Kualitas layanan menjadi proses pengelolaan yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan usaha. Kualitas layanan adalah persepsi nasabah terkait keunggulan layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi nasabah dalam pengalaman pelayanan. Kebutuhan akan layanan mengacu pada persepsi kebutuhan individu untuk berinteraksi dengan karyawan bank di setiap titik di sepanjang jalur nasabah untuk bertransaksi. Untuk meningkatkan pelayanan, perbankan syariah kini telah mengadopsi layanan berbasis teknologi, antara lain ATM, phone banking, internet banking, dan yang terbaru mobile banking. Melalui platform layanan mobile banking, nasabah dapat memperoleh informasi real-time dari rekeningnya dan dapat melakukan transaksi dari mana saja dan kapan saja.

Kualitas layanan pada bank yaitu sebagai bentuk penilaian atas rencana, kegiatan, usaha, dan upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan nasabah agar dapat tercapai rasa senang dan merasa puas pada nasabah sehingga menjadikan nasabah dapat menggunakan produk dan layanan pada bank syariah (Meilani & Sugiarti, 2022). Emosional, perasaan kagum pada nasabah menjadi salah satu reputasi baik pada kalangan publik karena nasabah merasakan kepuasan bukan dengan kualitas produk atau kualitas layanan melainkan pada nilai sosial.

Manajemen perusahaan menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam upaya mencapai tujuan perusahaan dan mempertahankan

perusahaan dalam persaingan usahanya. Persepsi kualitas layanan yang baik merupakan hasil yang sangat penting dalam menciptakan loyalitas nasabah, tetapi tidak mudah untuk memahami bagaimana mengevaluasi loyalitas yang sesuai harapan nasabah. (Zikir et al., 2019)

Nasabah yang puas dan loyal tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar gembira dan selalu menebar manfaat dari produk perbankan yang dikonsumsinya (Zikir et al., 2019). Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh pelanggan. Secara harfiah, loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, akan tetapi timbul dari kesadaran sendiri. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam mendapatkan kualitas layanan pada bank syariah. (Sari & Aprianti, 2020)

Nasabah diakui sebagai hal terpenting dari kesuksesan organisasi, karena proses memenangkan pelanggan adalah salah satu proses yang menghadapi perubahan perilaku pelanggan, dan keinginan mereka untuk mencapai kualitas layanan yang dibutuhkan dan diidentifikasi oleh nasabah (Pradikto, 2008).

Sektor perbankan masa depan tentu akan terancam oleh kehadiran teknologi digital, diantaranya termasuk pekerjaan Teller dan Customer Service. Hal ini dikarenakan banyaknya produk perbankan digital yang tidak mempersulit nasabah saat bertransaksi kapanpun dan di manapun. Ditambah dengan wacana branchless banking yang melayani layanan bank tanpa kantor dan nasabah hanya dilayani melalui screen. Tentunya hal ini dapat mengurangi kebutuhan bank akan pegawai front office yang sebelumnya harus berinteraksi secara pribadi dengan nasabahnya. (Mutia, 2021)

Perkembangan *Artificial Intelligence* sangatlah berguna bagi berbagai bidang usaha pada saat ini, terutama pada bidang usaha yang bergerak di bidang keuangan atau perbankan. Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat semua fasilitas hampir memerlukan kecerdasan buatan untuk merancang sistem yang efektif dan efisien. AI merupakan sebuah teknologi yang

dikembangkan untuk mengetahui dan memodelkan proses-proses berpikir manusia dan mendesain mesin agar dapat menirukan perilaku manusia (Heiden & Tonino-Heiden, 2021)

Semua perangkat komputer dan elektronika menjadi lebih cerdas dengan bantuan teknologi AI (*Artificial Intelligence*). Sehingga mempermudah juga kehidupan manusia dalam aktifitas sehari-hari termasuk pada proses customer service karena AI berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan hubungan dengan pelanggan. (Saputra, 2022)

Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*, AI) adalah suatu program komputasi yang dapat membuat mesin bekerja layaknya kecerdasan manusia; seperti mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan melakukan prediksi (Saputra, 2022). *Artificial Intelligent* atau Kecerdasan Buatan ini telah berevolusi dengan sangat cepat. Berbagai aspek dan sisi kehidupan sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Penggunaan *Artificial Intelligence* ini dapat memiliki dampak yang positif dalam berbagai konteks, *Artificial Intelligence* ini dapat digunakan dalam sistem pengendalian internal dan sistem informasi untuk mengurangi terjadinya kecurangan dalam pelaporan keuangan. Selain itu, AI berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah (Hanafi et al., 2023).

Artificial Intelligence menyediakan kemudahan untuk manusia dan berpengaruh yang sangat signifikan terhadap pemasaran. Beberapa manfaat dengan menggunakan *Artificial Intelligence* dalam pemasaran dan manfaat pada sisi kualitas pelayanan adalah pelanggan akan mendapatkan respon layanan yang lebih rasional, proses pengambilan keputusan yang lebih mudah dalam kondisi yang rumit, menghindari adanya kesalahan teknis yang bisa dilakukan oleh tenaga manusia, kecepatan layanan yaitu 24 jam dalam kondisi apapun, dan investasi aset yang lebih rendah apabila dibandingkan dengan investasi sumber daya manusia. Pemanfaatan *Artificial Intelligence* menjadi salah satu syarat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. (Hendratmoko, 2021)

Artificial Intelligence dengan aspek-aspek yang mendasarinya dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada customer service, sehingga menimbulkan kebutuhan yang makin meningkat dalam penggunaannya. Namun demikian aspek-aspek kelemahan dalam penggunaan AI juga perlu dipertimbangkan, antara lain AI tidak mengenal emosi dan etika atau moral. Sehingga apabila ketergantungan manusia akan penggunaan teknologi AI semakin tinggi perlu ada pengaturan yang dapat memberikan batasan mengenai hal-hal yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Artificial Intelligence dalam aplikasi perbankan menawarkan keuntungan besar, menghemat anggaran bank dan memudahkan akses data karena pelanggan akan meningkatkan efisiensi secara tepat waktu. Karena adanya *Artificial Intelligence*, penggunaan *Artificial Intelligence* juga memudahkan bank dalam mengambil keputusan strategis yang cepat. Apa yang dilakukan di perusahaan, terutama di bank, tentu saja didasarkan pada aturan *Artificial Intelligence* (Rahmi Ayunda, 2021).

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang perbankan, Hal-hal tersebut yang dapat mendorong penyusun untuk mengangkat menjadi bahan penelitian dalam penulisan skripsi ini. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia Yogyakarta diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah agar selalu puas dalam mendapatkan produk pada bank tersebut. Oleh karena itu dengan hal tersebut penulis ingin menguasai dan disusun dalam penelitian skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERBASIS *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pandangan bank syariah terhadap kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* ?
2. Bagaimana pandangan nasabah terhadap kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pandangan bank terhadap kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*.
2. Untuk mengetahui pandangan nasabah terhadap kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman tentang pandangan nasabah terhadap kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* pada Bank Syariah Indonesia.
 - b. Mengetahui penerapan ilmu yang telah diperoleh di Universitas Islam Indonesia terkhusus pada program studi Ekonomi Islam.
2. Bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Yogyakarta
 - a. Memberikan informasi terkait kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* sehingga mengetahui lebih detail.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat digunakan untuk referensi dalam melakukan penelitian.
 - b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Kualitas Layanan berbasis *Artificial Intelligence* pada Bank Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini terlebih dahulu secara singkat penyusun kemukakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I. Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang yang diteliti dari masalah-masalah yang telah ditentukan. Dalam bab ini menjelaskan berbagai macam permasalahan yang dihadapi baik dari segi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat

dari penulisan yang muncul dari tujuan penulisan yang akan tercapai, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II. Pada bab ini terdiri dari dua sub bab yang berisi tentang kajian pustaka dan landasan teori. Kajian pustaka dalam bab ini membahas tentang penulisan-penulisan terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya yang dapat mendukung penulisan ini. Landasan teori dalam bab ini berisi berbagai tentang macam teori yang mendasari penulisan ini yang berhubungan dengan *Artificial Intelligence* dalam dunia perbankan dan skema Loyaliats Nasabah di bank syariah.

BAB III. Pada bab ini berisi metode penulisan, dalam bab ini diuraikan antara lain desain penulisan, obyek penulisan, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil penulisan.

BAB IV. Pada bab ini berisi hasil analisis data dan pembahasan, yang didalamnya menjelaskan mengenai keseluruhan analisis data yang telah dilakukan. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dikaji, dan dibahas secara mendalam dalam analisis kualitatif secara komprehensif.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Untuk mendukung penyusunan skripsi ini maka penulis mengadakan pengamatan, mengkaji beberapa pustaka terlebih dahulu yang relevan dan topik yang akan diteliti, yaitu penelitian yang ditulis oleh :

No.	Nama Penulis, Tahun, Judul	Identitas Sumber	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	(Meilani & Sugiarti, 2022), Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.	Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(03), 2022, 2501-2510. Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka.	Desain penelitian menggunakan kuantitatif, populasi penelitian semua nasabah Bank Syariah Indonesia area Bandung. dan sampel sebanyak 101 nasabah, teknik penumpulan data menggunakan 6 variabel independen yang terdiri Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness atau disebut CARTER serta variabel dependen yaitu	Penelitian menggunakan kuantitatif, pendekatan data menggunakan hipotesis, data primer dan sekunder, teori menggunakan metode penelitian deskriptif dan asosiatif, lokasi penelitian ini terbatas pada responden wilayah Bandung.

			kepuasan nasabah, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, teknik analisis data menggunakan analisis regresi, Penguji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dengan bantuan Software Statitical Package of Social Science.	
2.	(Hanafi et al., 2023), Pengaruh Artificial Intelligence: Analisis Terhadap Keuangan, Loyalitas Pelanggan, Pengalaman Konsumen, dan Minat Beli	Jurnal Riset Informatika dan Inovasi, Volume 01, No. 01, Juli 2023, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang.	Desain Penelitian Kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan survey artikel, analisis artikel secara komprehensif,	Penelitian menggunakan kuantitatif, pendekatan menggunakan survey artikel yang relevan yang telah direview
3.	(Atmaja, 2018), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB	Jurnal Ecodemica, Vol.2 No. 1, AKOM BSI Jakarta.	Desain Penelitian menggunakan kuantitatif, Populasi sebesar 70,20% terhadap loyalitas dan kualitas pelayanan nasabah	Penelitian menggunakan kuantitatif , pendekatan penelitian menggunakan hasil uji reliabilitas,

			sebesar 1,9901, teknik pengumpulan data menggunakan hipotesis, teknik analisis data menggunakan variabel bebas dan variabel terikat, Penguji Instrumen menggunakan uji validitas data variabel bebas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.	lokasi Bank Bjb Cabang Kuningan-Jawa Barat.
4.	(Hendratmoko 2021), Pengaruh Kualitas Layanan Syariah Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> dan Religiusitas Terhadap Loyalitas	Tesis, Program Studi Pengkajian Islam Konsentrasi Ekonomi Syariah, Sekolah Pascasarjana, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.	Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, populasi sebanyak 400 responden, teknik pengumpulan data menggunakan uji hipotesis, teknik	Penelitian menggunakan kuantitatif, pendekatan menggunakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM) berbasis <i>Partial</i>

	Pelayanan Perbankan Syariah di Indonesia.		analisis data menggunakan deskriptif, pengujian instrumen menggunakan uji <i>Measurement Model</i> dan Uji <i>Structural (inner) Model</i> .	<i>Least Square</i> (PLS), dan teori yang digunakan uji analisis GAP.
5.	(Rahmi Ayunda, 2021), Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan <i>Artificial Intelligence</i> dalam Aktifitas Perbankan di Indonesia.	Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 7 Nomor 2, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.	Desain Penelitian menggunakan Normatif, teknik pengumpulan data menggunakan studi Pustaka, teknik analisis data menggunakan bahan hukum primer dan sekunder, Pengujian Instrumen menggunakan literatur yang sudah ada.	Penelitian menggunakan Normatif, pendekatan penelitian menggunakan hukum normatif.
6.	(Muslim.dkk, 2021), Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah	Jurnal Manajemen dan Bisnis, ISSN : 1978-2241 e-ISSN:2541-1047, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng	Desain Penelitian software <i>SmartPLS versi 2.0.m3</i> , Populasi sebanyak 100 responden, Teknik Pengumpulan data	Penelitian menggunakan <i>SmartPLS</i> , Pendekatan menggunakan <i>Variance Accounted For(VAF)</i> , Lokasi

	Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)	Tirtayasa.	menggunakan uji kelayakan model, hasil uji hipotesis dan uji efek mediasi, Teknik analisis data menggunakan penguji kualitas data (<i>outer model</i>), Penguji instrumen menggunakan kriteria <i>validity</i> dan reliabilitas.	penelitian Tabungan Produk Tamasa BPR Serang.
7.	(Yussaivi et al., 2021), Millenial Experience with Mobile Banking and Artificial Intelligent (AI)-enabled Mobile Banking : Evidence from Islamic Banking.	Jurnal Internasional Penelitian Bisnis Terapan, 2021, VOL. 3, TIDAK. 1, hal. 39–53, Departemen Bisnis Internasional, Universitas Kristen Chung Yuan, Taiwan, dan Departemen Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Bandung, Indonesia	Desain Penelitian menggunakan lima indikator skala layanan, sembilan indikator skala kualitas layanan, lima indikator skala sikap terhadap kecerdasan buatan, enam indikator skala keuntungan relatif, lima indikator skala keamanan mobile banking, lima indikator skala kepercayaan mobile banking. layanan, dua skala indikator	Penelitian menggunakan pendekatan eksploratif dan deskriptif, Lokasi penelitian dilakukan di tiga kota di Provinsi Aceh yaitu : Banda Aceh, Kota Langsa, dan Kota Lhokseumawe, variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert.

			<p>penggunaan layanan mobile banking, dan tujuh indikator penggunaan layanan mobile banking berkemampuan AI, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner disebar menggunakan platform Google Form,</p> <p>Populasi sebanyak 204 Responden nasabah generasi milenial, pengujian instrumen menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk memvalidasi model penelitian yang diajukan.</p>	
8.	(Hind Lebdaoui.dkk, 2020), CRM, Service quality and organizational performance in the banking industry: a conventional and	Jurnal Internasional, Sekolah Administrasi Bisnis, Universitas Al Akhawayn di Ifrane, Ifrane, Maroko	Desain Penelitian menggunakan menggunakan praktik organisasi dan teknologi CRM sebagai variabel independen dan	Teknik pemodelan persamaan structural kuadrat terkecil parcial (PLS-SEM) digunakan untuk analisis data,

	study of conventinal and islamic banks		kinerja organisasi sebagai variabel dependen. Teknik pengumpulan data menggunakan skala dan kuesioner . Populasi sebanyak 388 manajer bank (247 manajer dari bank konvensional dan 141 dari bank syariah). Analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS). Penguji Instrumen Validitas konvergen dan diskriminan data diuji dan diverifikasi untuk dua set datayaitu bank konvensional dan bank syariah.	pendekatan menggunakan pengujian relevansi prediktif, redundansi Q-square atau cross-validated (CV-Red) dihitung untuk variabel laten endogen dari model konseptual kami dalam kedua konteks.
9.	(Aldaihani F.M.F, dkk, 2019), Impact Of Relationship Marketing On Customers Loyalty Of Islamic Banks In	Jurnal Internasional Riset Ilmiah & Teknologi Volume 8, Issue 11, Departemen pemasaran, fakultas ekonomi dan manajemen,	Desain penelitian menggunakan metode deskriptif dan analisis. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah dari empat	Kerangka penelitian berdasarkan hipotesis penelitian, konstruksi dalam penelitian ini dikembangkan menggunakan skala

	The State Of Kuwait	universitas Putra Malaysia 43400 UPM Serdang	bank syariah di negara Kuwait, mereka diberikan 600 kuesioner, (560) tanggapan valid untuk diuji dan Sampel responden terbesar (231 atau 41%) berkisar antara 30 dan kurang dari 40. Kelompok terkecil (50 atau 10,2%) responden berusia kurang dari 30 tahun. Selanjutnya, kelompok responden terbesar (405 atau 72%) berkualifikasi BA, sedangkan kelompok minimum terkait dengan pegawai PhD (7 atau 1%). Teknik pengumpulan data menggunakan statistika deskriptif. Analisis data menggunakan perangkat lunak	pengukuran yang diadopsi dari penelitian sebelumnya, Lokasi penelitian di Negara Kuwait
--	---------------------	--	--	--

			<p>Smart Partial Least Square (PLS) sebagai metode analisis untuk mengkaji dan menganalisis data yang berkaitan dengan masing-masing hipotesis.</p> <p>Instrumen penelitian menggunakan tes reliabilitas dan validitas</p>	
--	--	--	--	--

Penelitian yang dilakukan oleh Hendratmoko (Hendratmoko, 2021) dijadikan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut di atas, terdapat pembaharuan penelitian sebagai pembeda yaitu menggunakan metode kualitatif.

B. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai “tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau taraf”. Sedangkan pelayanan adalah fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat (Marzuqi, 2017), Sedangkan layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

Jika barang dihasilkan melalui suatu proses produksi maka layanan dihasilkan dari pemberian sarana dan prasarana yang ditunjang dengan penyampaian keterampilan tertentu dari pemberian layanan. Wujud kongkritnya adalah bagaimana suatu badan usaha dapat meberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (Hafid, 2017).

Kualitas layanan yaitu persepsi nasabah tentang keunggulan layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak nasabah dalam berbagai pengalaman layanan. Kualitas pelayanan yang berkualitas dan terpenuhi akan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga tercipta loyalitas pada nasabah untuk tidak berpaling pada produk sejenis pesaing perusahaan (Azkiya et al., 2021). Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat didefinisikam sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk profitabilitas, dan dengan demikian kesuksesan penyedia layanan (Riski Baizura, 2022).

Menurut (Nugroho, 2021) adapun ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- b. Tersedianya sarana dan prasaranayang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.

- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Adapun dimensi kualitas layanan yaitu kualitas yang memiliki hubungan sangat erat dengan kepuasan pelanggan yang memberikan suatu dorongan terkhusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Maka dari itu jangka panjang ikatan seperti ini yang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan, yang pada giliran kepuasan pelanggan dapat diciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan. Maka dalam jangka panjang ikatan seperti ini yang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan, yang giliran kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Menurut (Wahab, 2002) dari hasil penelitian pada 12 fokus grup di Amerika, menghasilkan adanya 10 dimensi kualitas pelayanan dan selanjutnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu

a. *Reliability* (Kehandalan)

Untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara cepat.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.

c. *Assuarance* (jaminan)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberi kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.

d. *Emphaty* (empati)

Memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.

e. *Tagngible* (bukti fisik)

Penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan-perengkapan komunikasi.

Menurut (Firnindya, 2019) proses layanan terdapat tiga hal penting yaitu :

1) Penyedia Layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa

2) Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3) Jenis dan bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

a. Pemberian jasa-jasa

b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang barang saja

c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Menurut (Chrisarley, 2020) manfaat kualitas layanan terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu :

- a. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan
- b. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancangan produk.
- c. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- d. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

Menurut (Hartono, 2013) ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Bila kepuasan sudah timbul, maka akan terbentuk loyalitas pelanggan

Kualitas layanan dalam perspektif islam yaitu Menurut (Riski Baizura, 2022) pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dengan istilah Khidmad. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Sebagaimana ditegaskan dalam QS Ali-Imran (3): 159 Artinya: “Maka disebabkan rahmat Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itumaafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Dalam setiap perusahaan tentunya dituntut untuk memiliki standar kualitas layanan. Perusahaan yang terkemuka selalu memiliki kualitas layanan sebagai kunci dari kesuksesan. Standar layanan dibuat atas masukan dari nasabah atau pelanggan internal (karyawan), external (customer). Dalam mengembangkan standar layanan pada perusahaan ini pastinya harus memahami lingkungannya,

melakukan tolak ukur terhadap pesaing. Standar layanan ini yaitu spesifikasi layanan yang dijanjikan oleh pelanggan. Maka dari itu standar layanan harus relevan terhadap pelanggan, dapat diukur secara pasti, dapat diawasi oleh organisasi dan memberikan fokus kepada apa yang dianggap penting untuk pelanggan.

2. Berbasis Artificial Intelligence

Istilah dari kecerdasan buatan pertama kali diciptakan oleh John Mc Carthy pada tahun 1956 ketika dia mengadakan konferensi akademik pertama tentang masalah tersebut. Pada karya Vannevar Bush *As May Think* (1945) beliau mengusulkan sebuah sistem yang memperkuat pengetahuan dan pemahaman orang-orang. Kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) yaitu salah satu contoh dari kecanggihan dalam teknologi informasi. AI merupakan teknologi yang sedang berkembang dengan pesat dalam waktu sepuluh tahun terakhir di Indonesia tergolong dalam kelompok rendah karena ada banyak permasalahan yang dihadapi terutama keterampilan tenaga kerja yang masih belum memadai dalam menguasai operasional. AI dan juga minimnya investasi, dalam mengembangkan infrastruktur *Artificial Intelligence*.

Artificial Intelligence mampu menghubungkan setiap perangkat, hingga seseorang dapat mengotomatisasi semua perangkat tanpa harus berada di lokasi. Lebih dari itu, saat ini telah banyak mesin yang dapat menginterpretasi suatu kondisi atau kejadian tertentu dengan bantuan *Artificial Intelligence*. Pada sektor perusahaan, banyak juga yang telah mengotomatisasi mesin produksi dan manufaktur menggunakan robot dan *Artificial Intelligence*, sehingga Industri 4.0 meningkatkan daya saing melalui perangkat cerdas (Sobron & Lubis, 2021).

Perkembangan artificial intelligence saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat baik pada perkembangan hardware dan software *Artificial Intelligence* telah berhasil membangun produk-produk yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, produk-produk tersebut dikelompokkan menjadi kedalam

empat teknik dalam artificial intelligence yaitu searching, reasoning, planning, dan learning, keempat teknik ini telah digunakan pada banyak sektor bidang salah satunya dalam bidang administrasi publik (Heiden & Tonino-Heiden, 2021).

Teknologi (*Artificial Intelligence*) AI atau kecerdasan buatan mengalami perkembangan yang masif dari tahun ke tahun. Teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) AI terus dikembangkan oleh para ahli sehingga dapat berkembang pesat. H. A. Simon mengklaim bahwa kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) adalah bidang yang memungkinkan komputer melakukan tugas-tugas yang lebih unggul dari manusia. Knight dan Rich setuju dengan Simon bahwa kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) adalah cabang ilmu komputer yang memandang upaya membangun komputer sebagai sesuatu yang dapat dilakukan manusia, bahkan lebih baik dari itu. (Hakim Lukman, 2022)

Tujuan *Artificial Intelligence* atau kecerdasan buatan yaitu:

- a. Membuat perangkat lunak atau robot yang dapat membantu manusia dalam rutinitas sehari-hari.
- b. Membuat mesin lebih pintar dari sebelumnya.
- c. Membantu manusia dalam memecahkan masalah yang kompleks.

Adapun manfaat *Artificial Intelligence* atau kecerdasan buatan bagi manusia yaitu :

- a. *Artificial Intelligence* tidak memihak, terlepas dari penggunaannya. Tanpa memperhitungkan faktor apapun, penilaian yang telah dibuat adalah benar.
- b. *Artificial Intelligence* tidak dapat diubah dan tidak dapat diubah.

Kecerdasan buatan pada era industri 4.0 sudah banyak digunakan, baik pada dunia industri/manufaktur, ekonomi, pendidikan, jasa, keuangan, pemasaran dan sebagainya (Lee et al., 2018). Adapun dampak dari penggunaan kecerdasan buatan ini tentu dapat bermakna positif atau negatif (Makridakis, 2017). Hal positif yang dirasakan antara lain yaitu proses produksi dengan menggunakan robot cerdas (Ashrafian, 2015)

Dampak negatif yang ditimbulkan dari kecerdasan buatan yaitu misalnya pengurangan pegawai yang mengawasi kegiatan transaksi, pengurangan pegawai ini sebagai proses produksi barang, pengurangan pegawai untuk bidang analisis, merupakan contoh sederhana (Siregar et al., 2020). Meskipun dampak positif dan negatif muncul, perusahaan atau organisasi harus mengikuti arus perubahan tersebut agar mereka tetap tumbuh dan memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis (Muntean & Mircea, 2007)

Di Indonesia, pemanfaatan *Artificial Intelligence* sudah banyak digunakan pada berbagai industri seperti industri kesehatan, manufaktur, pendidikan, jasa, dan juga produk. Bahkan lembaga pemerintahpun sudah banyak yang memanfaatkan *Artificial Intelligence* ini untuk membantu dalam menjalankan fungsinya sebagai regulator pemerintahan. Tentu terdapat keuntungan dan kelemahan dalam menggunakan *Artificial Intelligence* ini. Beberapa keuntungan dalam penggunaan *Artificial Intelligence* ini adalah berkurangnya waktu tunggu dan terdapatnya peningkatan kualitas hasil dari sebuah proses ataupun layanan (Falis, 2013) . Pada negara berkembang ini, *Artificial Intelligence* ternyata menjadi ancaman yang cukup serius karena hadirnya *Artificial Intelligence* berdampak dalam pengurangan jumlah serapan tenaga kerja, memerlukan investasi yang tidak murah atau cukup mahal serta membutuhkan tenaga kerja handal yang dapat mengoperasikan *Artificial Intelligence*.

Menurut (Sobron & Lubis, 2021) terdapat kelebihan *Artificial Intelligence* yaitu :

- a. Lebih bersifat permanen
Kecerdasan alami bisa berubah karena sifat manusia pelupa. Maka kecerdasan buatan tidak berubah selama sistem komputer dan program tidak mengubahnya.
- b. Lebih mudah diduplikasi dan disebar
Mentransfer Pengetahuan manusia dari satu orang ke orang lain membutuhkan proses yang sangat lama & keahlian tidak akan pernah dapat diduplikasi dengan lengkap. Jadi jika pengetahuan terletak pada

suatu sistem komputer, pengetahuan tersebut dapat disalin dari komputer tersebut & dapat dipindahkan dengan mudah ke komputer yang lain.

c. Lebih murah

Menyediakan layanan komputer akan lebih mudah & murah dibandingkan mendatangkan seseorang untuk mengerjakan sejumlah pekerjaan dalam jangka waktu yang sangat lama. Bersifat konsisten karena kecerdasan buatan adalah bagian dari teknologi komputer sedangkan kecerdasan alami senantiasa berubah-ubah

d. Dapat didokumentasi

Keputusan yang dibuat komputer dapat didokumentasi dengan mudah dengan cara melacak setiap aktivitas dari sistem tersebut. Kecerdasan alami sangat sulit untuk direproduksi.

e. Cara kerja yang lebih cepat dan hasil yang lebih baik.

3. Nasabah Bank Syariah

Bank didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada nasabah dalam bentuk kredit atau dalam bentuk yang lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat yang banyak.

Bank syariah sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu lembaga yang berfungsi untuk perantara bagi pihak yang kelebihan dana dan pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan yang lainnya sesuai dengan hukum Islam. Maka dari itu bank syariah dapat disebut juga dengan *Islamic Banking* atau *Interest Free banking*, yang mana sistem perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakjelasan (*gharar*).

Bank syariah juga termasuk lembaga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah Islam (Fitriani S, 2019).

Adapun prinsip syariah dalam perbankan yaitu :

1. Prinsip keadilan (*adalah*)

Keadilan yaitu menempatkan hanya sesuatu pada tempatnya serta memberikan sesuatu hanya pada yang berhak sesuai dengan porsinya.

2. Pilar keseimbangan (*tawajun*)

Tawajun atau keseimbangan yaitu memberi suatu akan haknya, tanpa ada penambahan atau pengurangan.

3. Pilar kemaslahatan (*maslahah*)

Hakekat kemaslahatan pada dasarnya yaitu segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukhawi, material dan spiritual, serta individu dan kolektif.

Peran bank syariah sangat berpengaruh pada nasabah karena memiliki harapan yang tinggi tentang keuangan Islam. Nasabah sangat percaya pada perbankan syariah untuk dijadikan sebagai portofolio keuangan (Saputro & Hati, 2021).

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuatkan pada jenis dan pengertian nasabah, nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa atau nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang yang berlaku. Sedangkan menurut kamus perbankan bahwa nasabah adalah orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (Sinaga, 2019).

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa serta kualitas pada bank syariah. Penghimpunan dana dan pemberian kredit termasuk dalam pelayanan jasa perbankan yang paling utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.

Berdasarkan pasal 1 angka (16) Undang-Undang Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan tersebut yaitu :

- a. Nasabah penyimpanan yaitu nasabah yang menempatkan dananya pada bank dalam bentuk simpanan yang berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan yang berdasarkan dengan prinsip syariah atau berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam perbankan adapun macam-macam nasabah diantara :

- a. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya deposito atau tabungan.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antar importir sebagai pembeli dan eksportir diluar negeri.

Setiap bank pasti menginginkan nasabah merasa puas dalam kualitas yang diberikan pada bank, terkhusus bank syariah. Maka dari itu dengan loyalitas nasabah akan membantu bank untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Loyalitas adalah sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa loyalitas adalah komitmen dari pelanggan yang membentuk kesetiaan pelanggan akan suatu produk maupun jasa, sehingga mengakibatkan pelanggan akan melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap produk maupun jasa dipilih. Pelanggan akan tetap konsisten dan tidak mudah terpengaruh pada situasi pasar yang mudah berubah dan pada umumnya dapat mempengaruhi perilaku pelanggan (Hartono, 2013).

Sedangkan loyalitas Menurut (Tjiptono, 2011) Perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang

kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merk yang tersedia, merk termurah dan sebagainya) (Nugroho, 2018). Menurut Subagyo (2010:13) berpendapat bahwa Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah.

Loyalitas nasabah adalah keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, yang terutama pada perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas nasabah, dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan yang lain (M.Zakir, 2017). Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang pada kemudian hari, apabila mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Melihat peran loyalitas nasabah sangatlah krusial bagi perusahaan, banyak ahli yang telah memeriksa kontribusi penting pada loyalitas nasabah bagi perusahaan (Pradana, 2019) .

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain dalam penelitian yang digunakan pada studi kasus ini yaitu dengan metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu menjadi sebagai prosedur dalam penelitian ini yang akan menghasilkan data yang deskriptif yaitu berupa tertulis maupun lisan terhadap masyarakat yang akan diwawancara dalam studi kasus tersebut. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan seluruh data yang objektif maupun subjektif terhadap penelitian dan kemudian melakukan analisis serta membandingkan berdasarkan dari data yang nyata sesuai dengan pada saat ini yang bertujuan memecahkan permasalahan terhadap informasi yang telah didapat dan mendapatkan hasil yang bermanfaat untuk memperbanyak perkembangan ilmu pengetahuan yang telah diterapkan dalam berbagai masalah tersebut. Penelitian deskripsi ini menjadikan garis besar dalam suatu kegiatan penelitian yang akan dijadikan sebagai suatu gambaran dalam peristiwa atau studi kasus tersebut secara sistematis, faktual dengan adanya penyusunan yang akurat. Kemudian selanjutnya yaitu metode kualitatif yang digunakan dalam studi kasus tersebut yaitu dengan adanya pertimbangan terkait metode kualitatif karena metode tersebut lebih mudah dalam menyesuaikan kenyataan ganda serta menyajikan hakikat hubungan antara peneliti dengan nasabah atau masyarakat lainnya agar mendapatkan data yang tepat.

Dengan demikian, peneliti dalam penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis mengenai Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia.

B. Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia adalah lokasi yang dipilih peneliti untuk melaksanakan penelitian karena Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono menggunakan kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligene* atau dinamakan BSI Aisyah. Lokasi detail mengenai kantor Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono adalah di Jl. Kolonel Sugiyono, Brontokusuman, Kec. Mergangsan,

Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153. Alasan pemilihan lokasi penelitian dilakukan di Yogyakarta adalah untuk mempermudah dalam pengambilan data karena lokasi penelitian berada di lokasi yang sama dengan domisili penulis.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama kurang lebih 2 bulan pada bulan Mei sampai Juli 2023.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta dan Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono. Sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan berbasis kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*).

E. Sumber Data

Data/Sumber Data Menurut Suharsimi Arikunto sumber data adalah subjek dimana data diperoleh. Sedangkan menurut Lofland, yang dielompokkan, sumber Data utama dalam Penelitian kualitatif ialah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain:

Pengumpulan data yang akan peneliti lakukan menjadi dua macam yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti secara langsung dari objeknya. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer meliputi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh, dari data-data pendukung meliputi informasi yang didapat dari data dokumentasi, buku-buku atau literatur yang relevan dan menunjang teori terhadap penelitian yang dilaksanakan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada tiga teknik dalam pengumpulan data yaitu:

1. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian. Sebagai *observer*, maka peneliti harus benar-benar mengamati sesuatu yang terjadi di lokasi penelitian. Hal yang diobservasi oleh peneliti yaitu terkait *Branch Operational and Service Manager*, *Customer Service Perrepresentative*, *Funding Transaction Representative*, dan karakteristik nasabah.

2. Metode Wawancara/interview

Metode ini merupakan metode dialog dimana dua orang atau bahkan lebih bergabung dalam percakapan. Peneliti mewawancarai *Branch Operational and Service Manager*, *Customer Service Perrepresentative*, *Funding Transaction Representative*, yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono dan KCP Yogyakarta. Wawancara yang dilakukan dengan pertanyaan tentang penelitian ini. Peneliti sebelumnya membuat pedoman wawancara terlebih dahulu. Wawancara sangat objektif, tergantung siapa informannya. Yang nantinya peneliti akan mewawancarai secara langsung.

Adapun pedoman wawancara untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana pandangan bank syariah terhadap layanan berbasis *Artificial Intelligence*?
- b. Bagaimana pandangan nasabah terhadap layanan berbasis *Artificial Intelligence*?

3. Metode Dokumentasi

Dalam metode dokumentasi ini, peneliti mendokumentasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi berupa beberapa foto kegiatan, foto dengan informan, maupun berkas yang diperlukan. Peneliti

menggunakan kamera hp untuk mengabadikan gambar. Dokumentasi ini tentu akan menjadi bukti yang mendukung penelitian.

G. Teknik analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama pengumpulan data dan dalam jangka waktu tertentu setelah pengumpulan data berakhir. Selama wawancara atau interview, peneliti membuat analisis jawaban responden setelah analisis tampaknya tidak memuaskan, sehingga peneliti terus mengajukan pertanyaan sampai saat tertentu informasi yang dianggap kredibel. Kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga akhir, sehingga datanya jenuh dengan kegiatan yang di analisis yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Cukup banyak data yang didapat dari lapangan, sehingga harus dicatat secara cermat dan detail. Seperti yang telah disebutkan, semakin lama penelitian lapangan berlangsung maka semakin rumit dan kompleks kumpulan datanya. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan dengan menggunakan reduksi data. Reduksi data berarti meringkas, memilih beberapa hal yang pokok, serta memfokuskan pada beberapa hal yang penting.

2. *Data Display* (*Penyajian Data*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif paling sering digunakan untuk menyajikan data. Dengan melihat data, lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

3. *Data verification* (Verifikasi Data)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dari data verifikasi. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya, namun jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal, didukung oleh beberapa bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan pengumpulan data, sehingga kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Syariah

Sebagai warga negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpeluang menjadi industri keuangan syariah yang terdepan dalam perbankan. Dengan Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor yang terpenting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah menjadi peran penting sebagai fasilitator pada semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir yaitu dengan Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan layanan, dan penguatan jaringan yang perkembangan tersebut menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumaidil Akhir 1442 H, yang menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan adanya penggabungan ketiga bank tersebut akan memberikan layanan yang lebih baik dan lebih lengkap serta adanya kemampuan pemodalannya yang lebih baik. Penggabungan ketiga bank syariah yang besar tersebut akan diproses dengan perizinan atau persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang kemudian akan diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan akan beroperasi di beberapa wilayah di Indonesia.

Penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia tersebut akan menjadikan sejarah dan membuka banyak peluang baru untuk mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Pada penggabungan tiga bank ini memiliki latar belakang masing-masing yaitu :

1) PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk (BRIS)

PT BRI Syariah atau biasa disingkat BRIS awalnya didirikan oleh BRI pada 19 Desember 2007, saat mengakuisisi Bank Jasa Arta. Sejak saat itu, BRI Syariah mulai beroperasi pada 17 November 2008 sesuai dengan prinsip syariah Islam. BRI Syariah berfokus membidik seluruh lapisan masyarakat dan terus menyediakan berbagai produk syariah bagi nasabahnya. Pada tahun 2018, BRI Syariah mulai melaksanakan initial public offering di Bursa Efek Indonesia dan mencatatkan diri sebagai anak perusahaan BUMN di bidang Syariah dan merupakan perusahaan pertama yang melakukan penawaran umum saham perdana.

2) PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS)

Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) didirikan pada tanggal 29 April 2000 dan membuka 5 kantor cabang utama di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Pendirian Bank Negara Indonesia ini teretus setelah melihat situasi bank syariah saat kritis moneter pada tahun 1998 dan masih dapat berdiri tanpa mengalami perubahan secara signifikan. Selama operasional perbankan, BNI Syariah terus memperhatikan aspek syariah yang diawasi langsung oleh Dewan/Komite Pengawas Syariah dan telah melalui pengujian sehingga memenuhi aturan Syariah.

3) PT Bank Mandiri Syariah (BMS)

Awalnya Bank Mandiri adalah bank yang berdiri dari hasil penggabungan dari empat bank, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo yang mulai terguncang akibat krisis moneter pada tahun 1998. Setelah itu mulai dibentuk tim konsolidasi untuk pengembangan perbankan syariah dan pada 1 November 1999

terbentuklah Bank Syariah Mandiri. Hingga saat ini Bank Mandiri Syariah mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani sebagai landasan operasional. Hal ini yang membuat Bank Syariah Mandiri terus berkembang hari ini dan jadi bagian dari BSI.

Dari penggabungan tiga Bank Syariah tersebut akan mewujudkan Bank Syariah yang diharapkan dan dibanggakan oleh masyarakat atau nasabah Bank Syariah untuk menjadi pembangun ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat masyarakat yang lebih luas.

2. Perjalanan Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Proses pendirian BSI harus melalui tahapan yang cukup ketat, antara lain:

- 1) Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah.
- 2) Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan merger atau penggabungan operasional perbankan. Ini termasuk PT Bank Syariah mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- 3) 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.
- 4) Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara, yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.
- 5) 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- 6) 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021
- 7) 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi Bank Syariah Indonesia :

“ Top 10 Global Islamic Bank”

Misi Bank Syariah Indonesia :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025
2. Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Tujuan, Fungsi, dan Jenis Bank Syariah Indonesia

Bank syariah yaitu sistem perbankan dengan menggunakan syariat islam. Secara istilah, pengertian bank syariah yaitu lembaga keuangan yang bergerak di bidang operasional dan produknya yang berprinsip syariah berlandaskan Alqur'an dan Al-Hadist.

Tujuan Bank syariah yaitu :

1. Mengarahkan pada kegiatan ekonomi sebagai muamalat secara islam, yang berhubungan dengan perbankan yang terhindar dari unsur riba atau sejenis usaha lain yang mengandung unsur gharar yang usaha tersebut dilarang oleh syariah islam serta menimbulkan dampak yang negatif terhadap kehidupan perekonomian masyarakat.
2. Menciptakan keadilan dalam bidang ekonomi dengan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadinya kesenjangan yang sangat besar oleh pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana

3. Meningkatkan kualitas hidup manusia dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan pada kegiatan usaha yang produktif untuk menciptakan kemandirian dalam berusaha.
4. Menanggulangi masalah kemiskinan, yang umumnya yaitu program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
5. Menjaga stabilitas ekonomi dan moneter.
6. Menyelamatkan ketergantungan pada umat islam terhadap bank non-syariah.

Fungsi Bank Syariah :

1. Fungsi Manajer Investasi

Dapat dilihat bahwa fungsi manajer investasi tersebut yaitu penghimpunan dana pada bank syariah terkhusus dana mudharabah yang bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana dan disalurkan kepada pihak yang membutuhkannya agar mendapatkan keuntungan anantara bank syariah dan pemilik dana.

2. Fungsi Investor

Penyaluran dana pada bank syariah yaitu sebagai investor (pemilik modal) dimana bank syariah harus melakukan sektor yang produktif dengan meminimalkan resiko dan tidak melanggar syariat yang telah di tentukan.

3. Fungsi sosial

Fungsi sosial ini ada 2 yaitu instrumen zakat, infaq, sedekah, dan wakaf serta instrumen qaradhul hasan yang berfungsi sebagai menghimpun dana dari penerimaan yang tidak memenuhi kriteria hala serta dana infaq dan sedekah.

4. Fungsi Jasa Keuangan

Memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran *gaji letter of guarantee, latter of credit*, dll.

Jenis Bank Syariah

Bank Syariah yaitu bank yang dalam kegiatannya memberikan layanan dan jasa dalam bentuk pembayaran. Kegiatan usaha pada bank syariah yaitu :

1. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk yang lainnya berdasarkan akad wadiah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
2. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, dan lain-lain berdasarkan akad mudharabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
3. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil yang berdasarkan akad mudharabah, musyarakah, dan lain-lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
4. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad qard yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
5. Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang yang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad ijarah dalam bentuk muntahiya bittamlik yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
6. Melakukan pengambil alihan hutang berdasarkan akad hawalah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yaitu bank syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam bentuk pembayaran. Kegiatan usaha bank rakyat syariah ini meliputi ;

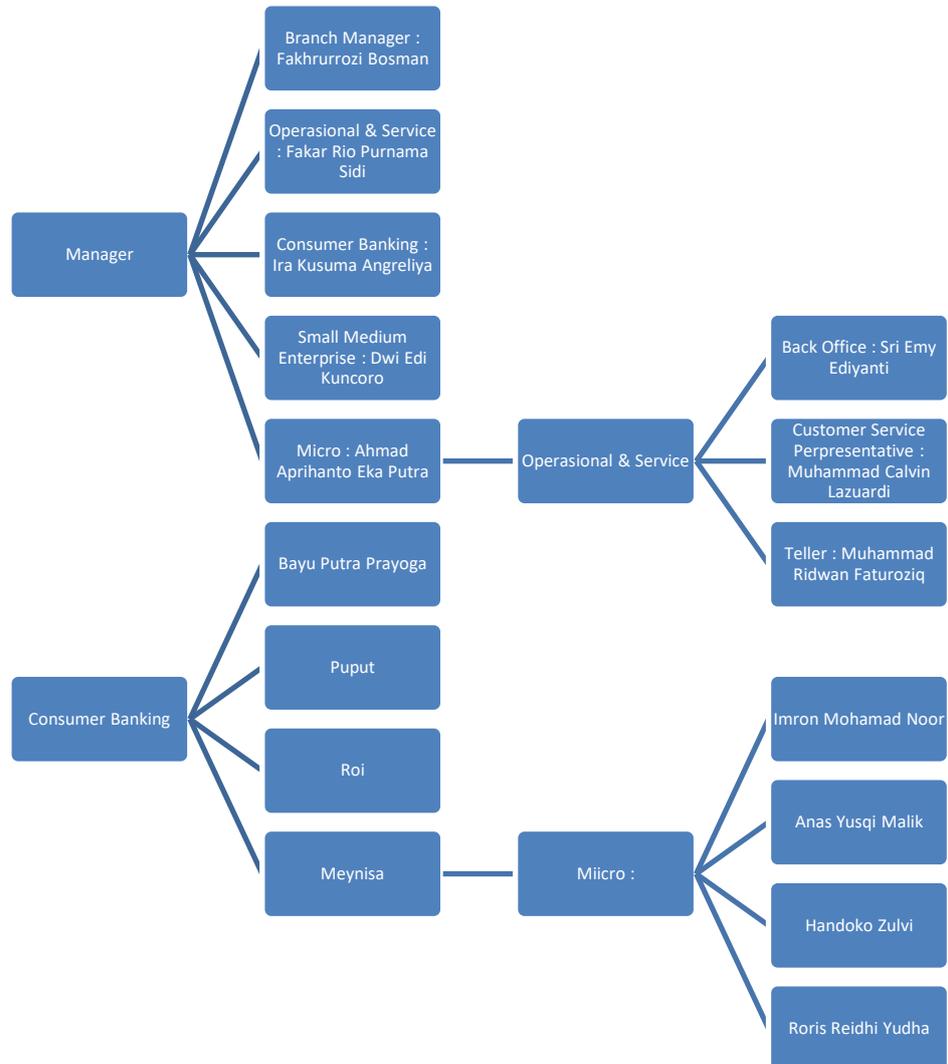
1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi.
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan bagi hasil (akad mudharabah atau musyarakah), pembiayaan berdasarkan akad murabahah, salam atau istishna' dan pembiayaan berdasarkan akad qard.
3. Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad ijarah dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik dan pengambil alihan hutang berdasarkan akad hawalah.
4. Menempatkan dana pada bank syariah dalam bentuk titipan berdasarkan akad wadiah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

5. Memindahkan uang untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan nasabah melalui bank pembiayaan rakyat syariah.
6. Menyediakan produk atau kegiatan usaha bank syariah yang lainnya berdasarkan prinsip syariah yang sesuai dengan persetujuan Bank Indonesia.

5. Deskripsi Data Penelitian Bank Syariah Indonesia

Wilayah yang diteliti dalam penelitian ini berada di Bank Syariah Indonesia yang beralamat Kolonel Sugiyono, Brontokusuman, Kec. Mergangsan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153.

6. Struktur Pegawai Bank Syariah KCP Kolonel Sugiyono



7. Profil Responden

Mekanisme pengumpulan data yaitu dengan teknik wawancara dimana wawancara tersebut dilakukan dengan 3 orang informan karyawan Bank Syariah Indonesia yang memahami tentang kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*. Metode wawancara terstruktur dimana peneliti dapat memberikan pertanyaan menggunakan urutan pertanyaan standar sebelum pengumpulan informasi yang dilakukan. Penulis mewawancarai 3 orang informan sebagai informan kunci yaitu 2 orang laki-laki bernama Rio dan Calvin dan 1 perempuan bernama Winda. Alasan yang melatarbelakangi pemilihan 3 informan tersebut dikarenakan informan tersebut yang paling memahami terkait Kualitas Layanan berbasis *Artificial Intelligence*. Dalam penjelasan di penelitian ini penulis mengklasifikasikan untuk menjelaskan hasil wawancara dalam bentuk sebagai berikut :

- 1) Informan 1: Fajar Rio Purnama Sidi sebagai *Branch Operations dan Service Manager*.
- 2) Informan 2: Calvin Lazuardi sebagai *Customer Service Perrepresentative*.
- 3) Informan 3: Winda Kartika Sari Untoro sebagai *Funding and Transaction Representative*.

Pengumpulan data wawancara nasabah dilakukan dengan 15 orang informan yang memahami tentang kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*. Metode wawancara nasabah ini terstruktur dimana peneliti dapat memberikan pertanyaan menggunakan urutan pertanyaan standar sebelum pengumpulan informasi yang dilakukan. Penulis mewawancarai 15 orang informan sebagai informan kunci yaitu 7 Mahasiswa Nasabah Bank Syariah Indonesia, 3 pegawai nasabah bank syariah indonesia , 3 karyawan, dan 2 ibu rumah tangga. Alasan yang dapat melatarbelakangi pemilihan 15 informan nasabah tersebut karena ingin mengetahui pandangan nasabah terkait kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*. Dalam penjelasan di peneliti ini mengklarifikasikan untuk menjelaskan wawancara nasabah sebagai berikut :

- 1) Informan 1 : Saudari Arina Dina sebagai Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
- 2) Informan 2 : Saudara Solehudin Ali sebagai Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
- 3) Informan 3 : Saudara Novri Arfani sebagai Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
- 4) Informan 4: Bapak Mukhlis Khoir sebagai pegawai RS Margono Purwokerto
- 5) Informan 5 : Ibu Laily Nur sebagai karyawan matahari Jogja City Mall
- 6) Informan 6 : Ibu Sri Hastuti sebagai pegawai RS Dr. Moewardi
- 7) Informan 7 : Saudari Lintang Ratrisnanti sebagai ibu rumah tangga
- 8) Informan 8 : Saudari Syahyara Putri sebagai Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
- 9) Informan 9 : Saudari Yolanda Azzahra sebagai karyawan Coffee Shop Jahat Bantul
- 10) Informan 10 : Saudara Toha sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah
- 11) Informan 11 : Bapak Ade Ruswanda sebagai pegawai Daihatsu
- 12) Informan 12 : Saudari Tiara Mutia sebagai karyawan Charles and Ketith
- 13) Informan 13 : Saudari Tsabita sebagai Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan
- 14) Informan 14 : Ibu Euis Kurnia Sari sebagai Ibu rumah tangga
- 15) Informan 15 : Saudari Fina Nur sebagai Universitas Islam Negeri Yogyakarta

8. Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence*

Penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan perbankan syariah di Indonesia ini dapat memberikan beberapa manfaat bagi nasabah dan lembaga perbankan itu sendiri, karena kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* pada bank syariah memiliki beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memberikan pengalaman yang

terbaik pada nasabah. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat seberapa banyaknya nilai yang diberikan kepada layanan perbankan. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *Artificial Intelligence* pada Bank Syariah yaitu :

- a. Kesesuaian dengan Prinsip Syariah
Integritas terhadap prinsip syariah yang terpenting yaitu dalam layanan bank syariah, setiap solusi yang diberikan oleh *Artificial Intelligence* harus sesuai dengan ajaran islam, dengan menghindari riba, gharar, dan maisir.
- b. Ketersediaan Informasi
Layanan *Artificial Intelligence* harus memberikan informasi yang akurat dan jelas yang mudah dipahami produk dan layanan bank syariah yang telah ditawarkan. Nasabah harus memahami implikasi syariah dari setiap keputusan transaksi yang telah mereka ambil.
- c. Personalisasi dan Relevansi
Layanan berbasis AI ini harus dapat mengenali dan memahami preferensi serta kebutuhan nasabah. Dengan memanfaatkan data historis dan perilaku nasabah, *Artificial Intelligence* dapat memberikan serta menawarkan rekomendasi produk dan layanan sesuai keinginan nasabah
- d. Pengalaman Pengguna yang Mulus
Penggunaan *Artificial Intelligence* harus ramah dan mudah digunakan. Nasabah merasa nyaman berinteraksi dengan AI, terutama untuk nasabah yang tidak terbiasa menggunakan teknologi ini.
- e. Resolusi Masalah Efektif
Kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* harus merespon pertanyaan dan masalah nasabah dengan akurat dan dengan cepat. Kemampuan AI untuk memberikan solusi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut.
- f. Ketersediaan 24/7
Ketersediaan dari bank merupakan salah satu manfaat utama dari *Artificial Intelligence* untuk kemampuan memberikan layanan 24/7 tanpa henti. Layanan AI seperti halnya chatboth dapat memberikan bantuan serta informasi kapa pun diperlukan.

Kesimpulan dari data diatas yaitu kualitas layanan *Artificial Intelligence* pada bank syariah tidak hanya berkaitan dengan tekologi, akan tetapi juga dengan kepatuhan terhadap prinsip-rinsip syariah, transparansi, dan komunikasi yang efektif kepada nasabah. Kualitas layanan berbasis *Artificial Intteligence* pada Bank Syariah sangat penting dalam pengembangan dan implementasinya. Perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan nasabah bertransaksi yaitu dengan digitalisasi layanan bank syariah (Yolanda et al., 2022).

B. Hasil dan Pembahasan *Artificial Intelligence* Pada Bank Syariah Indonesia

Adapun hasil penelitian dikaji oleh peneliti dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif menggunakan tertulis maupun lisan terhadap masyarakat yang akan diwawancara dalam studi kasus tersebut.

1. Implementasi teknologi *Artificial Intelligence* pada Kualitas Layanan

Kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) ini dapat mendorong pendapatan perbankan melalui peningkatan personalisasi layanan kepada pelanggan dan karyawan bank syariah indonesia. Teknologi tersebut dapat memberikan manfaat besar untuk perbankan karena saat ini bank dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat dan praktis. Dengan adanya kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence* ini memberikan banyak kemudahan pada nasabah, dengan semakin banyak pengguna layanan bank syariah, maka profit relatif semakin besar. Fasilitas yang diberikan bank syariah juga banyak memberikan manfaat dan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan kualitas layanan yang disediakan oleh bank (Astuti et al., 2020).

Perkembangan *Artificial Intelligence* dapat dilihat dari fasilitas dan sarana yang mencukupi menjadikan nasabah mengenal riset mengenai AI untuk diterapkan di bank. Ekspansi implementasi teknologi *Artificial Intelligence* di Indonesia masih jarang ditemukan (Pratikno & Madura, 2021). Dalam implementasi teknologi *Artificial Intelligence* ini memiliki dampak yang signifikan pada kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah. *Artificial Intelligence* dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Manager R selaku *Branch Operations dan Service Manager* terkait pengaruh kualitas layanan dengan menggunakan teknologi *Artificial Intelligence* yaitu :

“Sangat membantu sekali untuk menyelesaikan terkait apa yang dipertanyakan serta keluhan yang dirasakan oleh nasabah, karena dengan

adanya teknologi Artificial Intelligence, terkhusus dari segi layanan yang diberikan akan mempercepat proses transaksi nasabah dengan teknologi tersebut menjadi mudah untuk melakukan transaksi dalam bentuk apapun dan akan meminimalisir penggunaan atau pengisian formulir/ formless yang diberikan, serta mengurangi kesalahan dalam hal transaksi ”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dengan menggunakan kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* akan mempermudah Bank Syariah untuk meningkatkan kualitasnya. Karena dengan kualitas berbasis AI dapat meringankan nasabah untuk menyelesaikan pertanyaan atau keluhan yang sedang dialaminya juga dapat mengurangi adanya kesalahan karena termasuk teknologi yang canggih yang telah menjawab pertanyaan atau keluhan nasabah dengan menggunakan teknologi yang canggih. Akan tetapi AI juga memiliki aspek-aspek yang dimana aspek tersebut termasuk AI karena tidak mengenal emosi dan etika dalam mengatasi permasalahan.

Kualitas layanan berbasis AI membantu dalam menyelesaikan masalah. AI ini dapat memberikan dukungan nasabah 24/7. Dalam personal kualitas layanan yang berbasis AI ini dapat memberikan riwayat transaksi dan preferensi nasabah dalam memilih layanan dan produk tabungan di bank syariah serta memberikan rekomendasi yang sesuai dengan investasi, asuransi, atau pinjaman uang sesuai dengan kebutuhan nasabah (N Adiyasa Ega, 2018).alam implementasi AI ini juga membawa tantangan, seperti kekhawatiran privasi data, pengembangan teknologi Artificial Intelligence yang memadai, serta mengintegrasikan dengan sistem yang sudah ada. Maka, pentingnya bank yaitu untuk memiliki strategi yang sudah matang dan fokus pada transportasi serta keamanan dalam mengadopsi teknologi pada AI.

2. Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan berbasis *Artificial Intelligence*

Kualitas layanan berperan penting dalam dunia perbankan, upaya yang diberikan bank kepada nasabah untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah juga ketepatan penyampaiannya atau dengan kata lain yaitu suatu bentuk

perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen. Oleh karena itu kualitas layanan adalah item yang sangat penting yang harus diperhatikan di dunia perbankan, meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah suatu hal yang abstrak, tetapi hal itu dapat diukur untuk dijadikan acuan perbaikan dalam menentukan strategi yang tepat (Khairunnisa, 2021).

Dalam pandangan nasabah terhadap perbankan syariah bahwa kualitas layanan pada bank yang berbasis AI akan berpengaruh oleh pada beberapa faktor yaitu efektivitas dan kinerja dimana layanan AI akan efektif dan memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi yang akurat dan cepat dalam kualitas layanan (Arum et al., 2022). Berdasarkan hasil wawancara pegawai C selaku *Customer Service Perrepresentative* bahwa kualitas layanan berbasis AI ini seperti halnya yaitu *user interface, visualisasi, dan keakuratan*.

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah menyediakan kualitas layanan berbasis AI harus memperhatikan faktor agar nasabah tetap positif terhadap faktor apa saja yang ada pada perbankan.

3. Efektivitas teknologi *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia

Teknologi *Artificial Intelligence* membawakan perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai industri termasuk di bidang perbankan. Penerapan AI dalam perbankan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan nasabah, seperti halnya dalam pengolahan data, penggunaan chatboth untuk memproses nasabah secara cepat (Pasyarani et al., 2023). Dalam teknologi *Artificial Intelligence* ini memiliki potensi yang sangat besar untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan penjelasan dari pegawai C selaku *Customer Service Perrepresentative* bahwa kualitas pelayanan pada Bank Syariah berbasis *Artificial Intelligence* dapat merespon lebih cepat dan instan atau sangat efektif bagi nasabah, dengan demikian dapat mengurangi waktu menunggu untuk mendapatkan jawaban dari nasabah yang komplain dan mempermudah nasabah

agar tidak perlu menulis slip atau formulir serta dapat mengisi formulir tersebut dirumah sebelum datang ke Bank karena AI ini dapat melayani 24 jam x 7 hari.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut yaitu efektivitas teknologi berbasis *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan itu tergantung pada seberapa baik teknologi yang diimplementasikan oleh bank syariah, kualitas data yang dipergunakan serta tingkat keseluruhan tugas yang diotomatiskan.

4. Pengalaman penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* terhadap kepuasan nasabah pada layanan bank

Penawaran yang diberikan oleh bank kepada nasabah yaitu untuk mendorong nasabah agar tertarik menabung dan berinvestasi. Peran bank sangat penting dalam mendorong kemajuan dan mempengaruhi kemajuan perekonomian. Dengan usaha yang diberikan bank yaitu untuk menarik minat masyarakat dalam mengikuti kebutuhan pasar dengan menggunakan teknologi *Artificial Intelligence* dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya (Wasil M, e al., 2023). Pengalaman penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* atau kecerdasan buatan itu memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah. Dengan adanya teknologi tersebut akan memberikan rekomendasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penjelasan dari hasil wawancara dengan Pegawai W selaku *Funding and Transaction Representative* terkait penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dapat mempermudah nasabah mengakses informasi bank syariah sebagai berikut:

“ Menurut saya, dengan adanya teknologi Artificial Intelligence nasabah dapat mudah dan cepat mengakses informasi perbankan tanpa harus mendatangi bank dan dapat diakses dimana saja berada, kemudian menurut saya yang dapat membuat nasabah merasa puas terhadap teknologi AI yaitu nasabah jadi lebih bisa mengatur waktunya untuk ke bank ”

Dapat disimpulkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* yang positif akan mempengaruhi perspektif atau pandangan nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah dan menjadikan peran yang penting dalam

mengembangkan atau membangun loyalitas nasabah. Layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah terhadap teknologi AI dapat menjadikan nasabah menjadi puas atas apa yang telah diberikan bank kepada nasabah, karena dengan adanya AI nasabah jadi mudah untuk mengakses dan nasabah dapat mengatur waktunya.

5. Kebijakan Privasi dan Keamanan Data Nasabah terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah terhadap *Artificial Intelligence*.

Bank Syariah memberikan banyak perkembangan yang menunjukkan manfaat dari teknologi untuk memberikan efektivitas dan memberikan kualitas kepada nasabah yang terbaik (Handinisari & Muhlisin, 2023). Kebijakan privasi dan keamanan data pada nasabah itu memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap pandangan nasabah. Bank harus menerepkan perlindungan data pribadi nasabah dengan cara yang ketat dan dapat diandalkan, dengan begitu menjadikan nasabah merasa aman karena data dirinya tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam wawancara kepada Bank Syariah Indonesia Yogyakarta menjelaskan bahwa data nasabah tersebut dijaga karena data termasuk rahasia Bank, dengan adanya penjagaan data nasabah dapat mempengaruhi kualitas layanan berbasis *Artificial Intelligence*.

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara dengan Manager R selaku *Branch Operations dan Service* bahwa privasi dan keamanan data nasabah dapat mempengaruhi pandangan nasabah, dan dengan adanya teknologi *Artificial Intelligence* semua data nasabah dapat dijaga dan dijamin aman karena data nasabah itu termasuk rahasia Bank Syariah.

Kesimpulan dari hasil wawancara yaitu penggunaan *Artificial Intelligence* sangat penting bagi bank syariah karena memiliki kebijakan privasi dan keamanan data yang kuat, serta dapat berkomunikasi dengan jelas kepada nasabah mengenai datanya yang dikelola oleh bank syariah. Kebijakan yang transparan terhadap perubahan dalam lingkungan keamanan data dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan berbasis *Artificial Intelligence* yang diberikan oleh bank syariah.

6. Peran Interaksi Manusia dan *Artificial Intelligence* dalam kualitas layanan bank syariah

Interaksi manusia dan *Artificial Intelligence* memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada bank. Kombinasi *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan) dan manusia dapat menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Nasabah memilih pemberi kualitas dan jasa berdasarkan kepentingan dan setelah menikmati kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah dan merasa puas.

Penjelasan yang diberikan oleh Bank Syariah akan membantu nasabah memahami dengan lebih baik sebelum membuat keputusan. Staf bank syariah akan memiliki lebih banyak waktu untuk berinteraksi secara lebih personal dengan nasabah. Hasil wawancara yang dijelaskan Pegawai C selaku *Customer Service Perrepresentative* pada Bank Syariah yaitu sebagai berikut :

“Interaksi manusia dan teknologi Artificial Intelligence sangat berhubungan karena sebagai simbiosis mutualisme yang dimana manusia juga membutuhkan AI untuk dapat membantu mengakses informasi dengan cepat dan mudah. Contohnya dalam bank pasti memiliki satpam, fungsi satpam ini sebagai garda terdepan untuk membantu dan mengarahkan nasabah dalam pengisian webform transaksi.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dengan memanfaatkan *Artificial Intelligence* pada bank dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah serta memberikan akses informasi yang lebih cepat dan mudah, dan membantu nasabah dalam berbagai interaksi online. Namun, seiring dengan manfaatnya, penting juga untuk menjaga bahwa pengguna masih memiliki opsi untuk berinteraksi dengan manusia jika mereka memerlukan bantuan yang lebih kompleks atau empati dalam situasi tertentu.

7. Aspek Kualitas Layanan Bank Syariah Berbasis *Artificial Intelligence* untuk Kebutuhan Nasabah

Layanan yang dirasakan oleh nasabah itu akan menjadikan nilai tambah sebagai minat nasabah dalam memilih kualitas yang diberikan bank tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus optimal agar menjadi daya tarik dan penilaian yang baik dimata nasabah (Yansyah N, 2021)

Aspek kualitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan layanan bank berbasis *Artificial Intelligence* yaitu dengan adanya pelatihan nasabah, dengan begitu nasabah akan diberikan edukasi dan panduan tentang penggunaan layanan berbasis AI dan manfaatnya dapat membantu meningkatkan penerimaan dan efektivitas penggunaan teknologi *Artificial Intelligence*. Hasil wawancara yang dijelaskan Manager R selaku *Branch Operations dan Service* yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya, untuk meningkatkan kualitas layanan Bank Syariah berbasis AI untuk memenuhi kebutuhan nasabah yaitu dengan verifikasi nasabah diperkuat agar tidak terjadi penyalahgunaan informasi, aspek tersebut yaitu dengan penggantian buku tabungan dan kartu atm agar nasabah dapat melakukan penggantian kapanpun”

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas yaitu ketersediaan yang diberikan kepada nasabah dari bank syariah terkait kualitas layanan yang diberikan yang berbasis *Artificial Intelligence* akan sangat membantu untuk pemenuhan kebutuhan nasabah seperti halnya dengan pemindahan buku tabungan dapat mempermudah nasabah apabila dengan menggunakan AI.

8. Bank Syariah dapat Mengintegrasikan teknologi *Artificial Intelligence* kedalam Operasionalnya untuk meningkatkan kepuasan layanan.

Pemanfaatan kemajuan teknologi pada saat ini selalu dikaitkan dengan adanya upaya *Artificial Intelligence* dengan berbagai hal. Kualitas berbasis teknologi AI akan merevolusi cara pandang masyarakat terhadap pengalaman bagi nasabah terkhusus kaum milenial (Sabda et al., 2023). Bank dapat mengintegrasikan teknologi *Artificial Intelligence* kedalam berbagai aspek operasional untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara yang signifikan. AI ini dapat digunakan untuk menganalisis risiko kredit nasabah dengan lebih cermat, maka dari itu AI akan membantu bank dalam memberikan persetujuan atau penolakan pembiayaan dengan lebih akurat dan cepat.

Dalam operasionalnya pada teknologi *Artificial Intelligence* dapat memantau pola transaksi dan perilaku nasabah untuk mendeteksi kegiatan yang mencurigakan atau tindak kecurangan. Hal ini akan membantu bank dalam mengamankan aset nasabah dan mencegah potensi kerugian. AI ini sangat menjaga privasi data nasabah. Hasil dari wawancara yang dijelaskan oleh Pegawai W selaku *Funding and Transaction Representative* sebagai berikut :

“Sejauh ini layanan bank syariah berbasis AI tersebut dapat diakses secara luas oleh nasabah dan privasi serta keamanan nasabah sangat terjaga. Layanan Bank Syariah berbasis AI seperti call center 24 jam, contohnya pembukaan rekening online.”

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa dengan mengintegrasikan teknologi AI dengan baik. Bank syariah dapat menyediakan layanan yang lebih inovatif dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah tanpa mengorbankan privasi dan keamanan nasabah.

9. Persepsi Masyarakat terhadap penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dalam Layanan Perbankan Syariah

Pelayanan yang diberikan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah, dengan pelayanan tersebut keinginan dan kebutuhan nasabah akan terpenuhi. Kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut dengan adanya kebutuhan dari pihak nasabah dan akan menimbulkan kesan dengan sendirinya, hal pelayanan yang diberikan bank untuk nasabah yaitu sangat penting dalam upaya menarik nasabah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan maka nasabah merasa puas (Palopo & Palopo, 2021). Persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dalam layanan perbankan yang cenderung bervariasi. Adapun masyarakat yang atau nasabah yang kurang percaya terhadap pengambilan keputusan sepenuhnya oleh *Artificial Intelligence*, terutama dalam situasi keuangan yang kompleks, pastinya masyarakat lebih cenderung mempercayai keputusan yang didasari pada penilaian manusia. Hasil wawancara yang dijelaskan oleh Pegawai C selaku *Customer Service Representative* menjelaskan bahwa :

“Iya menurut saya cukup puas dan memudahkan nasabah apabila menggunakan teknologi Artificial Intelligence, dengan adanya teknologi tersebut nasabah atau masyarakat menjadi mudah untuk mendapatkan layanan dari bank. Kemudian masyarakat bisa dapat mengakses dimana saja dan kapan saja.”

Maka dari itu dapat disimpulkan dari hasil wawancara menjelaskan bahwa pentingnya bagi bank syariah dan penyediaan layanan finansial untuk menerima umpan balik dari masyarakat. Edukasi mengenai teknologi *Artificial Intelligence* dan bagaimana hal itu dapat meningkatkan layanan dan dapat membantu mengurangi kekhawatiran serta membangun dukungan lebih lanjut dari masyarakat.

10. Investasi dalam teknologi *Artificial Intelligence* dapat memberikan nilai tambahan bagi kualitas layanan bank dan kepuasan nasabah

Investasi dalam teknologi *Artificial Intelligence* memiliki potensi besar untuk memberikan nilai tambahan bagi kualitas layanan bank dan kepuasan nasabah. Seperti halnya teknologi *Artificial Intelligence* dapat mengolah dan menganalisis data dengan cara yang tidak dapat dilakukan oleh manusia atau nasabah dalam waktu yang singkat, dengan begitu akan membantu bank untuk memahami tren, preferensi, dan kebutuhan nasabah dengan lebih baik.

Berdasarkan penjelasan dari Pegawai C selaku *Customer Service Perrepresentative* bahwa investasi dalam bank syariah dengan menggunakan teknologi *Artificial Intelligence* sangat memberikan impact dan nilai tambahan untuk nasabah supaya sering berinteraksi di Bank Syariah Indonesia serta dapat mempersingkat antrian, dengan teknologi ini nasabah dapat merasakan kepuasan pada kualitas layanan yang diberikan bank, terutama dalam investasi nasabah.

Hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bahwa investasi dalam teknologi *Artificial Intelligence* harus dilakukan dengan bijaksana. Bank perlu memahami kebutuhan nasabah mereka, memastikan kepatuhan regulasi, dan mengintegrasikan teknologi secara efektif dalam strategi bisnis mereka. Dengan demikian, investasi dalam *Artificial Intelligence* dapat memberikan manfaat nyata bagi kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Dalam industri perbankan syariah sebagai layanan jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang paling utama dan yang paling penting, apabila yang diharapkan nasabah tidak sesuai dengan keinginannya maka nasabah akan merasakan kekecewaan dan bisa jadi akan berpindah ke bank yang lainnya. Bank syariah harus mulai meningkatkan layanan agar nasabah bisa mendapatkan berbagai layanan bank secara mandiri tanpa harus datang ke kantor atau ke bank (ibrahimy, 2022).

Investasi dengan penggunaan *Artificial Intelligence* ini menciptakan citra bank syariah yang inovatif dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang menginginkan pengalaman perbankan yang modern, dengan begitu bank akan mendapatkan nilai tambahan dari nasabah apabila saluran komunikasi seperti web, aplikasi, atau sosial media memberikan nasabah pengalaman yang konsisten dan menjadikan nasabah kepuasan dalam mendapatkan kualitas layanan bank syariah.

C. Hasil dan Pembahasan *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

1. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan)

a) Nasabah memilih Bank Syariah Indonesia Sebagai Transaksi dan Menabung

Bank Syariah Indonesia itu menggunakan prinsip syariah yaitu dalam operasionalnya dan produk-produk keuangannya. Nasabah dapat memiliki keyakinan atau keinginan untuk mematuhi prinsip-prinsip yang ada di ekonomi islam untuk memilih BSI karena bank syariah ini menawarkan layanan dan produk sesuai dengan syariat islam (Sumantri, 2014). Untuk meningkatkan minat nasabah menabung di Bank Syariah ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. *Tangible*
- b. *Responsively*
- c. *Assurance*
- d. *Reality*

e. *Empathy*

Dengan meningkatkan perbankan syariah, tidak hanya didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan memiliki pengalaman praktis dalam sistem perbankan, akan tetapi juga dipengaruhi faktor-faktor kesadaran manusia dalam menabung di bank syariah.

Pilihan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia sebagai tempat untuk bertransaksi dan menabung bisa dipengaruhi oleh etika dan nilai, beberapa nasabah yang mungkin memilih BSI karena merasa bahwa bank tersebut memiliki nilai-nilai etika dan moral yang sejalan dengan keyakinan mereka. Prinsip transparansi, tanggung jawab sosial, dan integritas dengan menggunakan prinsip syariah.

Keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah dalam memilih kualitas layanan yang diberikan bank syariah akan dilihat dari pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing nasabah. (Inayah, 2017). Nasabah akan memilih produk tergantung apa yang telah mereka ketahui, semakin nasabah mengetahui terkait kualitas layanan Bank syariah maka nasabah akan minat untuk beli. Dengan informasi dan pengetahuan nasabah mengenai suatu produk, maka akan menjadikan pertimbangan dalam keputusan untuk menabung atau tidak. Hal tersebut seperti hasil wawancara saya dengan Nasabah S sebagai mahasiswa sebagai berikut :

“Alasan saya untuk memilih bank syariah indonesia yaitu sebagai bank yang saya gunakan untuk menabung, sebenarnya ada berbagai alasan yaitu yang pertama bank syariah menyediakan layanan untuk menyimpan uang tanpa adanya biaya yang harus ditanggungkan atau dibayarkan setiap bulannya tentu hal tersebut untuk saya pribadi sebagai anak kost dan anak kuliah sangat berguna sekali lalu yang kedua karena saya kuliah di universitas islam indonesia yang notabennya dalam pembayaran SPP atau pembayaran lainnya lebih menggunakan bank syariah jadi bank syariah memudahkan untuk pembayaran tertentu.”

Kesimpulan dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah yaitu bahwa bank syariah ini akan dijadikan sebagai alat untuk bertransaksi karena menyediakan kualitas layanan yang tidak adanya riba di dalamnya, sebagai mahasiswa atau nasabah yang mengetahui terkait operasional bank tanpa adanya riba, pasti akan memilih bank syariah sebagai alat untuk pembayaran. Prinsip yang diberikan bank syariah indonesia yaitu menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek operasionalnya bank syariah tersebut. Seperti halnya dalam pembayaran dan penerimaan bunga (riba), serta larangan terhadap investasi dalam bisnis yang diharamkan oleh islam. Bank syariah ini jg menawarkan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah yang dirancang agar sesuai dengan keuangan islam.

b) Perspektif Nasabah Terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia

Perspektif nasabah dapat bervariasi tergantung pada pengalaman pribadi masing-masing nasabah. Pengalaman langsung nasabah dengan adanya layanan Bank Syariah Indonesia akan berdampak besar pada pandangan mereka. Nasabah akan merasa diperlakukan dengan baik, mendapatkan bantuan yang cepat, dan merasa puas dengan interaksi mereka dengan staf bank, akan berkontribusi pada pandangan positif terhadap kualitas layanan.

Kualitas layanan disesuaikan dengan rincian yang dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dapat dilakukan dengan terus menerus sesuai dengan keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Bank syariah harus siap memperoleh perbandingan pandangan nasabah atau layanan yang nyata dan harus menerima sesuai dengan yang diharapkan (Adimah et al., 2022). Hasil wawancara peneliti dengan Nasabah N selaku mahasiswa sebagai berikut :

“Menurut perspektif saya layanan dari bank syariah indonesia tersebut memiliki layanan efisiensi, responsive, dan transparan yang sesuai dengan prinsip syariah dan akan mempengaruhi perspektif serta kepuasan nasabah karena layanan nasabah yang baik. Kemudian akses ke informasi dan layanan serta inovasi yang memadukan teknologi

modern seperti Artificial Intelligence tersebut untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan menurut saya pelayanan BSI tergolong sangat bagus karena konsisten menerapkan hukum syariah didalamnya meskipun belum lama ini terjadinya trouble di Bank Syariah Indonesia dan mungkin bisa ditingkatkan lagi fitur didalamnya”

Hal tersebut sama dengan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah L menjelaskan bahwa kualitas layanan pada bank syariah indonesia sudah sangat baik dan ramah yang menjadikan nasabah puas terhadap kualitas layanan yang diberikan pada bank.

Dapat disimpulkan dari data diatas yaitu perspektif nasabah tentang kualitas layanan dapat sangat bervariasi, tergantung bagaimana pengalaman pribadi dan harapan masing-masing nasabah. Bank syariah Indonesia sebaiknya terus memantau dan meningkatkan layanan mereka berdasarkan umpan balik nasabah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara lebih baik. Kemudian hasil wawancara diatas juga menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia itu bagus dalam segi operasionalnya kerna memiliki hukum sesuai syariat, dan bank syariah ini menanggapi masalah kepada nasabah dengan teliti.

c) Layanan berbasis *Artificial Intelligence* di Bank Syariah Indonesia membantu dalam memahami kebutuhan finansial

Layanan berbasis Artificial Intelligence (AI) di Bank Syariah Indonesia dan bank lainnya dapat memberikan manfaat dalam membantu nasabah memahami kebutuhan finansial nasabah. Dengan memahami tujuan keuangan nasabah, AI dapat membantu dalam merencanakan cara mencapai tujuan tersebut. AI dapat membantu nasabah dalam menyusun anggaran berdasarkan pendapatan dan pengeluaran mereka. Ini membantu nasabah menjaga keseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan serta mengelola keuangan dengan lebih bijak.

Penggunaan *Artificial Intelligence* dibidang perbankan dengan menggunakan salah satu metode prasarana teknologi misalnya awan komputasi yang berfungsi didalam pemenuhan kebutuhan nasabah (Sulistyowati, 2023) . Teknologi *Artificial Intelligence* oleh bank syariah dalam pelayanan yang cepat dan mudah serta efisien semisal ATM yang mempunyai pranti guna untuk menulis, menghimpun, penyetoran, dan penarikan uang tunai. Teknologi AI ini

dapat memudahkan perbankan syariah karena meminimalisir kerugian pinjaman yang diberikan, dan akan menaikkan target nasabah serta prosedur pembayaran yang aman. Hasil wawancara peneliti dengan nasabah N menjelaskan bahwa bank syariah berbasis *Artificial Intelligence* membantu dalam memahami kebutuhan finansial sebagai berikut :

Berdasarkan penjelasan nasabah N bahwa layanan berbasis teknologi *Artificial Intelligence* ini sangat membantu karena dengan teknologi tersebut dapat menghemat waktu dan keberadaan teknologi tersebut juga sangat membantu pekerjaan yang membutuhkan waktu lebih lama, kemudian meningkatkan produktivitas dan meminimalisir dari kesalahan apabila dengan adanya teknologi AI tersebut.

Penjelasan yang telah dipaparkan di atas, sesuai dengan pendapat Nasabah L bahwa *“menurut saya cukup membantu tetapi ada kekurangannya jika teknologi AI tersebut tidak merespon secara cepat lebih baik saya berinteraksi langsung dengan petugas Bank”*

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas yaitu bahwa sistem *Artificial Intelligence* perlu terus diperbarui, disesuaikan, dan dipantau untuk memastikan kinerjanya tetap optimal. Selain itu, seiring dengan kemajuan teknologi, tetap ada tempat bagi interaksi manusia yang penting, terutama dalam situasi yang memerlukan pemahaman emosional, etika, dan pandangan yang lebih luas. Dengan memahami dan memanfaatkan potensi teknologi AI dengan bijak, bank dapat menghadirkan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dan meningkatkan efisiensi dalam operasi mereka.

d) Efektifitas sistem *Artificial Intelligence* dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan bank syariah indonesia

Dalam sistem *Artificial Intelligence* dapat menjadi alat yang efektif dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan Bank Syariah Indonesia atau lembaga keuangan lainnya. Namun, efektivitas AI dalam

memberikan informasi yang akurat tergantung pada sejumlah faktor, termasuk kualitas data yang digunakan, algoritma yang diterapkan, serta kemampuan sistem AI untuk memahami pertanyaan dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan penjelasan dari nasab N bahwa sistem *Artificial Intelligence* ini sangat efektif dalam memberikan informasi produk dan layanan yang akurat, kemudian juga untuk menganalisis data dalam skala besar dikecepatan yang tinggi dari teknologi ini dalam memproses informasi dari berbagai sumber termasuk data historis transaksi, preferensi nasabah, dan informasi pasar terbaru. Hal ini memungkinkan bahwa teknologi AI ini dapat memberikan rekomendasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu nasabah dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi.

Artificial Intelligence ini dapat efektif dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan pada bank syariah. AI ini dapat menganalisis sejumlah besar data tentang produk dan layanan bank syariah. Hal ini memungkinkan AI untuk memberikan informasi yang rinci dan mendalam tentang fitur, manfaat, persyaratan, dan ketentuan dari produk dan layanan tersebut. Dengan teknologi AI yang diciptakan guna dapat melakukan kegiatan sedemikian rupa seperti manusia telah menjadi suatu keresahan bagi kehidupan masyarakat sebagaimana AI dapat melakukan tindakan hukum atau perbuatan hukum yang sama seperti yang dapat dilakukan oleh manusia. Hasil wawancara peneliti dengan nasabah M menjawab bahwa sistem pada AI ini dapat dapat mudah memberikan informasi yang akurat terkait produk dan layanan sebagai berikut :

“Menurut saya, sangat efektif kurang lebih 80% dibandingkan tidak sama sekali, karena dalam memberikan informasi yang akurat untuk menganalisis data dalam skala besar di kecepatan tinggi teknologi ini memproses informasi dari berbagai sumber termasuk data historis transaksi, preferensi nasabah dan informasi pasar terbaru hal ini memungkinkan teknologi ini memberikan rekomendasi produk dan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan individu nasabah dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi.”

Dalam memberikan informasi tentang produk dan layanan bank syariah atau aspek lainnya, bank syariah harus terus memantau dan memperbaiki sistem AI agar tetap akurat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut disampaikan dalam wawancara dengan Nasabah SH menjelaskan bahwa Sistem AI dalam memberikan informasi sangat jelas khususnya tentang produk dan layanan pada Bank Syariah.

Dapat disimpulkan dari data diatas bahwa penting juga untuk diingat bahwa teknologi ini tidak sepenuhnya menggantikan peran manusia. Interaksi manusia tetap penting dalam kasus yang memerlukan pemahaman emosional, penilaian etis, dan konteks yang lebih luas. Dengan menjaga keseimbangan antara teknologi AI dan kehadiran manusia, bank dapat memaksimalkan potensi teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

e) Kecenderungan nasabah menggunakan Layanan berbasis *Artificial Intelligence* atau berinteraksi langsung dengan petugas Bank Syariah Indonesia untuk menyelesaikan masalah finansial.

Kecenderungan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis Artificial Intelligence (AI) atau berinteraksi langsung dengan petugas Bank Syariah Indonesia untuk menyelesaikan masalah finansial dapat bervariasi tergantung pada preferensi individu, jenis masalah yang dihadapi, dan kenyamanan teknologi.

Kualitas layanan akan mengacu pada persepsi penilaian nasabah terhadap cara berkomunikasi dan perilaku karyawan bank syariah (NELA, 2019). Hal ini melibatkan perasaan dan emosional melalui interaksi antara nasabah dengan karyawan bank syariah. Menurut Kotler dan Keller indikator kualitas yaitu kepercayaan, kepuasan, dan rekomendasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah L sebagai berikut :

“Menurut saya tergantung, tetapi saya lebih puas berinteraksi secara langsung alasannya karena kita dapat menyelesaikan masalah dengan cepat jika dengan AI menurut pengalaman saya dapat membantu tetapi tidak menyelesaikan masalah secara keseluruhan namun jika ada permasalahan di jam-jam tertentu seperti bank sudah tutup ya berarti jika ada kebutuhan terkait bsi ya saya harus tetap menggunakan AI untuk bertanya dll, tetapi saya lebih cenderung ke AI karena mempermudah apabila sedang bekerja dan tidak dapat meninggalkan pekerjaan.”

Mungkin beberapa nasabah lebih merasakan kenyamanan berinteraksi langsung dengan petugas Bank, tetapi dilihat juga dari permasalahan yang nasabah hadapi contohnya seperti permasalahan di jam-jam tertentu yang diluar dari jam kerja operasional Bank jika disituasi ini Nasabah memilih untuk berinteraksi dengan teknologi AI, hal ini dijelaskan juga oleh Nasabah V menjelaskan bahwa berinteraksi langsung dengan petugas Bank lebih efektif dan intens untuk menyelesaikan masalah.

Dapat disimpulkan dari hasil data wawancara diatas bahwa preferensi nasabah dapat berubah seiring berjalannya waktu dengan perkembangan teknologi, kenyamanan individu, dan jenis masalah finansial yang dihadapi. Maka dari itu penting bagi bank syariah indonesia untuk menyediakan berbagai opsi untuk berinteraksi, baik melalui layanan berbasis AI maupun melalui petugas bank, sehingga nasabah dapat memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan dan perferensi mereka. Kemudian kecenderungan nasabah menggunakan *Artificial Intelligence* dapat memberikan respon cepat, yang dapat sangat berguna saat nasabah ingin mendapatkan informasi atau bantuan di luar jam kerja bank. Mungkin beberapa nasabah lebih merasakan kenyamanan berinteraksi dengan layanan berbasis AI karena tidak perlu mengungkapkan informasi pribadi secara langsung.

2. Pengalaman Penggunaan Layanan *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan)

a) Pengalaman Nasabah berinteraksi dengan sistem Chatbot atau Asisten Virtual di Situs Web atau Aplikasi Bank Syariah Indonesia

Pengalaman nasabah berinteraksi dengan *Chatbot* di Bank Syariah Indonesia itu dapat beragam tergantung pada sektor, termasuk kualitas layanan dan efektivitas sistem chatbot itu sendiri. Beberapa keluhan yang mungkin muncul dari nasabah dalam interaksinya dengan chatbot mungkin karena ketidakmampuan memahami pertanyaan atau permintaan nasabah untuk menjawab pertanyaan yang kompleks atau permintaan nasabah akan menjadikan nasabah frustrasi karena merasa tidak mendapatkan jawaban yang memadai atau bantuan yang diharapkan.

Dari hasil data tersebut sesuai dengan wawancara peneliti dengan Nasabah N sebagai berikut :

“Menurut pengalaman saya sangat bermanfaat, dan inovatif, kemudian dapat menghemat waktu bagi nasabah yang ingin mendapatkan suatu informasi dengan cepat lalu memberikan informasi yang relevan dengan pertanyaan dari konsumen jadi kita tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan dari teknologi tersebut. Menurut pengalaman yang pernah saya alami pada saat saya memiliki masalah terkait uang yang saya ambil tidak dapat keluar namun saldonya sudah berkurang lalu saat itu saya sempat bingung harus bagaimana jadi saya langsung menggunakan fitur chatbot bsi, dan chatbotnya menjelaskan apa yang harus saya lakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, jadi dari chatbot tersebut dapat mengurangi kepanikan saya terhadap masalah tersebut dan membantu saya untuk menyelesaikan masalah tersebut.”

Adapun Chatbot atau Asisten Virtual di Bank Syariah ini dapat memudahkan nasabah dan nasabah merasakan kepuasan apabila chatbot tersebut mampu memberikan jawaban atas pertanyaan nasabah dengan cepat dan tepat, serta pemberian informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah untuk menyelesaikan masalah. Hal ini sesuai dengan pendapat Nasabah V bahwa teknologi AI memberikan suatu informasi dengan cepat dan relevan sesuai dengan pertanyaan yang Nasabah ajukan.

Kesimpulan dari data wawancara tersebut yaitu bahwa teknologi chatbot atau virtual asisten ini akan terus berkembang, dan pengalaman nasabah dapat berbeda tergantung pada sejauh mana bank syariah ini mengembangkan dan merancang sistem chatbot tersebut. Umpan balik dari nasabah sangat berharga bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan chatbot mereka agar semakin responsif, efektif, dan berguna bagi nasabah. Chatbot ini akan membantu nasabah dengan pertanyaan yang diajukannya seperti tentang produk layanan perbankan, suku bunga, persyaratan pembukaan rekening, dan lain-lain.

b) Perkembangan Interaksi Dalam Sistem *Artificial Intelligence* di Bank Syariah Dalam Permintaan Nasabah

Perkembangan teknologi *Artificial Intelligence* ini berguna bagi berbagai bidang usaha pada saat ini, terutama pada bidang usaha yang bergerak pada keuangan dan perbankan. Teknologi AI pada sektor keuangan dan perbankan dapat dinilai memiliki manfaat yang besar terhadap bisnis di Indonesia terutama pada sektor perbankan. Penerapan AI ini mempermudah nasabah melakukan transaksi (Lebdaoui et al., n.d., 2018). Tetapi kekurangannya AI yaitu dapat terjadinya peyalahgunaan data pribadi yang telah direkam oleh AI selama proses analisis permintaan untuk pengajuan dana pinjaman oleh debitur. Hal ini sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau PJOK, Peraturan Bank Indonesia atau PBI dan Peraturan Menteri komunikasi dan Informasi, tentunya AI melanggar prinsip transaksi elektronik.

Penerapan sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dalam bank syariah dapat membantu memenuhi kebutuhan dan berbagai permintaan nasabah dengan lebih efisien dan efektif. AI ini dapat digunakan untuk mengembangkan chatbot atau asisten virtual yang dapat merespons pertanyaan nasabah tentang produk dan layanan syariah, prinsip-prinsip syariah, dan layanan yang disediakan oleh bank. Ini membantu mengurangi waktu tunggu nasabah dan memberikan informasi yang akurat. Hasil wawancara peneliti dengan Nasabah M sebagai berikut :

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara peneliti dengan nasabah M bahwa interaksi *Artificial Intelligence* dengan nasabah bank syariah sejauh ini sudah bagus sistem yang diberikan bank untuk memenuhi permintaan dan keinginannya dalam memahami dan merespon banyak pertanyaan atau permintaan yang cukup tepat tetapi menurut beliau cara responnya yang masih kurang dalam menjawab pertanyaan.

Hal ini serupa dengan hasil wawancara dengan Nasabah T menjelaskan bahwa dengan adanya teknologi AI cukup efektif karena dapat membantu segala permasalahan seputar Bank Syariah dan dapat membantu menjawab segala pertanyaan yang Nasabah ajukan.

Kesimpulan dari data diatas yaitu Penerapan AI dalam bank syariah harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah dalam pengembangan teknologi dan layanan. Ini mencakup penghindaran unsur-unsur yang dianggap haram dalam Islam, seperti riba (bunga) dan gharar (ketidakpastian yang berlebihan). Selain itu, keamanan data dan privasi nasabah juga harus dijaga dengan ketat. Maka dari itu penting untuk merancang sistem AI yang transparan, terpercaya, dan beretika, serta melibatkan pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek penerapannya.

c) Nasabah merasa frustrasi jika sistem AI tidak dapat memberikan jawaban atau solusi yang Anda butuhkan

Nasabah yang mengetahui terkhait sistem AI, mereka harus memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang dapat diharapkan dari sistem tersebut. Beri tahu nasabah tentang jenis pertanyaan atau masalah yang dapat diatasi oleh AI dan apa yang mungkin memerlukan bantuan manusia. Chatbot atau sistem AI dapat menyediakan menu opsi yang jelas sehingga nasabah dapat memilih kategori pertanyaan atau masalah yang sesuai. Ini dapat membantu mengarahkan pertanyaan nasabah ke area yang sesuai dengan kemampuan chatbot.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dengan nasabah S dapat diketahui bahwa nasabah S mungkin sedikit frustasi apabila dalam keadaan darurat terjadinya kegagalan dalam transaksi dengan jumlah yang sangat besar dan kemudian sistem *Artificial Intelligence* ini tidak memberikan jawaban atau respon yang sesuai dengan keinginan beliau.

Dalam pelaksanaan AI tersebut beberapa nasabah merasakan frustasi apabila tidak mampu merespon dan memahami pertanyaan yang diajukan Nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah A menjelaskan bahwa Nasabah merasa frustasi apabila AI tidak bisa menjawab pertanyaan terkait kebutuhan Nasabah tersebut contohnya seperti tarik tunai di ATM tetapi uang tersebut tidak keluar dan saldo di ATM sudah berkurang dan posisi Nasabah sudah tidak mempunyai uang sama sekali.

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa masalah yang muncul dalam implementasi sistem *Artificial Intelligence* seperti chatbot di dalam layanan bank syariah indonesia. Nasabah merasa frustrasi jika sistem AI tidak dapat memberikan jawaban atau solusi yang diharapkan seharusnya nasabah sudah mengetahui bagaimana hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan AI. Kemudian teknologi AI terus berkembang, dan implementasinya memerlukan literasi dan peningkatan yang berkelanjutan untuk mengatasi tantangan seperti yang nasabah rasakan. Dengan mendengarkan umpan balik nasabah dan memperbaiki sistem berdasarkan pengalaman mereka, bank dapat memastikan bahwa penggunaan teknologi AI memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi nasabah.

3. Kepercayaan dan Keamanan

a) Kepercayaan Nasabah Terhadap Data Privasi dan Informasi Pada Saat Berinteraksi Dengan Layanan Berbasis AI di Bank Syariah Indonesia

Data nasabah dan informasi yang diberikan saat berinteraksi dengan layanan berbasis AI di Bank Syariah Indonesia atau lembaga keuangan lainnya harus dikelola dengan sangat hati-hati untuk memastikan keamanan, privasi, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Informasi pribadi nasabah, seperti nama, alamat, nomor rekening, dan informasi keuangan lainnya, harus dianggap sangat sensitif dan harus dijaga kerahasiaannya dengan sangat ketat.

Bank Syariah Indonesia harus memastikan bahwa pengelolaan data nasabah dan interaksi dengan layanan AI sesuai dengan peraturan privasi dan regulasi data yang berlaku, termasuk undang-undang perlindungan data pribadi dan regulasi perbankan. Data yang dikumpulkan selama interaksi dengan layanan berbasis AI dapat digunakan untuk meningkatkan layanan dan pengalaman nasabah. Namun, hal ini harus dilakukan dengan menjaga privasi dan menghindari penggunaan data untuk tujuan yang tidak diinginkan atau tidak relevan.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan nasabah N bahwa layanan berbasis *Artificial Intelligence* di Bank Syariah Indonesia itu harus mematuhi standar keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pribadi, bank harus cenderung mengadopsi langkah keamanan seperti enkripsi data, pengalaman server, dan kebijakan privasi data untuk memastikan bahwa data itu tetap aman selama berinteraksi dengan layanan AI tersebut.

Teknologi AI memiliki standar keamanan data Nasabah yang ketat bertujuan untuk melindungi data Nasabah. Hal ini disampaikan oleh Nasabah TS menjelaskan bahwa

“ Sampai saat ini, informasi pribadi yang saya berikan kepada teknologi AI tergolong aman dan menurut saya harus terus ditingkatkan lagi untuk kedepannya agar semakin lebih baik dan sempurna ”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara peneliti bahwa Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan berbasis *Artificial Intelligence* terdapat kebutuhan untuk mematuhi standar keamanan data yang sangat ketat guna untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi nasabah. Bank syariah menerapkan langkah-langkah keamanan untuk menjaga data nasabah selama menggunakan sistem layanan AI.

b) Kekhawatiran Terkait Privasi dan Keamanan Data pada Saat Menggunakan Layanan AI di Bank Syariah.

Seiring berkembangnya layanan transaksi berbasis digital, nasabah juga memiliki kekhawatiran mengenai privasi dan keamanan dalam bertransaksi. Banyak nasabah yang masih enggan memberikan data atau informasi pribadi (Yusuf et al., 2022). Kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data dalam penggunaan layanan AI di Bank syariah ini termasuk hal yang wajar. Penggunaan teknologi AI dapat memberikan manfaat besar, tetapi juga harus diimbangi dengan langkah-langkah yang memastikan data nasabah aman dan privasinya terjaga. Pernyataan diatas sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah S yaitu :

“ Menurut saya mba, dalam konsep tersebut pengguna layanan AI ini dibank ataupun ditempat lain privasi dan keamanan data adalah faktor penting

yang harus diperhatikan, pengguna harus memastikan bahwa penyedia layanan AI ini mengambil langkah-langkah yang memadai untuk melindungi data pribadi mereka dan memenuhi standar keamanan yang berlaku. Jadi menurut saya saat menggunakan AI tidak memiliki kekhawatiran tertentu mengenai privasi maupun keamanan saya karena memang saya yakin dan saya merasa bahwa menggunakan layanan AI saya pasti aman.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas sesuai dengan penjelasan Nasabah E menjelaskan bahwa Nasabah E tidak merasa khawatir karena menggunakan AI tidak harus memberikan data diri atau informasi pribadi Nasabah.

Tetapi nasabah mungkin khawatir bahwa data yang mereka berikan saat berinteraksi dengan layanan AI digunakan untuk tujuan yang tidak diinginkan atau tidak diungkapkan. Pada situasi ini Bank harus memberikan informasi yang jelas tentang bagaimana data akan digunakan, serta meminta persetujuan eksplisit dari nasabah untuk penggunaan data tersebut. Bank juga dapat menyediakan opsi bagi nasabah untuk mengontrol bagaimana data mereka digunakan.

Kesimpulan yang diambil dari data diatas yaitu bank syariah harus berkomitmen pada prinsip-prinsip keamanan dan privasi data dalam penggunaan layanan AI di bank syariah. Dengan mengambil langkah-langkah yang tepat, bank dapat mengatasi kekhawatiran nasabah dan membangun kepercayaan dalam penggunaan teknologi AI yang bertanggung jawab dan bermanfaat.

c) Kepercayaan Nasabah Terhadap Rekomendasi Produk atau Layanan yang diberikan oleh Sistem *Artificial Intelligence* di Bank Syariah Indonesia

Kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan bank syariah sangat penting, dengan seberapa efektif sistem AI dalam memahami kebutuhan nasabah dan memberikan rekomendasi yang sesuai. Nasabah akan lebih cenderung percaya pada rekomendasi AI jika rekomendasinya akurat dan relevan dengan kebutuhan dan tujuan keuangan mereka. Rekomendasi yang tepat akan memperkuat pandangan bahwa sistem AI benar-benar memahami kebutuhan nasabah. Melalui penerapan AI dapat membantu pekerja maupun nasabah di bank mendapatkan efisiensi dalam pengerjaan suatu hal dalam hal penyimpanan data yang tidak ada

batasannya, memiliki ketetapan dan keakuratan dalam menjejarkan suatu hal, bisa digunakan kapan saja dan dalam jangka waktu yang panjang, lebih murah, bisa di kerjakan dengan cepat dan tepat, dan lainnya (Rahmi Ayunda, 2021).

Nasabah telah mendapatkan manfaat dari rekomendasi AI sebelumnya, mereka akan lebih cenderung mempercayai rekomendasi di masa depan. Pengalaman positif adalah kunci dalam membangun kepercayaan. nasabah telah mendapatkan manfaat dari rekomendasi AI sebelumnya, mereka akan lebih cenderung mempercayai rekomendasi di masa depan. Pengalaman positif adalah kunci dalam membangun kepercayaan. Hasil wawancara peneliti dengan Nasabah N menjelaskan bahwa :

“Menurut jawaban pribadi saya, saya tidak punya kemampuan untuk merasa percaya ataupun tidak percaya terhadap rekomendasi produk atau layanan dari sistem teknologi ini namun rekomendasi yang diberikan sistem AI dibank syariah Indonesia atau ditempat lainnya sebaiknya dievaluasi dengan kritis, penting untuk mempertimbangkan apakah rekomendasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keuangan saya, lalu bijaksana dalam mencari tambahan, membandingkan opsi dan berbicara dengan ahli keuangan sebelum membuat keputusan diakhir.”

Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Nasabah F menjelaskan bahwa sistem AI merupakan pilihan pertama ketika Nasabah F tidak bisa langsung datang ke kantor cabang BSI, sistem AI harus selalu diberikan *maintenance* baik agar memberikan pengarahan dan jawaban yang tepat.

Kesimpulan dari data diatas yaitu Dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap rekomendasi AI, bank perlu memastikan bahwa sistem AI diterapkan dengan transparansi, etika, dan kesadaran terhadap prinsip-prinsip syariah. Penggunaan AI yang bertanggung jawab dan konsisten dengan nilai-nilai perbankan syariah akan membantu memperkuat kepercayaan nasabah dan menciptakan pengalaman positif dalam penggunaan teknologi tersebut.

4. Perbaikan Layanan *Artificial Intelligence* di Masa Depan

a) Harapan Nasabah Terhadap Jenis Layanan atau Fitur *Artificial Intelligence* untuk Bank Syariah Indonesia di Masa Mendatang

Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan strategi layanan berbasis teknologi untuk mempermudah nasabah bertransaksi. Salah satu strategi yang digunakan ialah dengan terus meningkatkan layanan, melakukan perbaikan, dan membuat terobosan-terobosan baru dalam layanan digital. Perbankan mulai meningkatkan layanan agar para nasabah bisa mendapatkan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Bank. Beberapa layanan perbankan secara mandiri yaitu melakukan registrasi, transaksi tunai, transfer, pembayaran dan masih banyak layanan lainnya, sampai penutupan rekening tanpa harus datang ke kantor. Hal ini dikenal dengan sebutan *Artificial Intelligence* atau Kecerdasan Buatan. Bagi perbankan, digitalisasi bukanlah sebuah pilihan melainkan suatu bentuk keharusan dalam mengelola lembaga keuangan. Hal ini dikarenakan nasabah yang mengharapkan adanya fleksibilitas, kecepatan, kenyamanan, kemudahan dan tersedia layanan 7 x 24 jam. Hasil wawancara dengan Nasabah N sebagai berikut :

“Iya, harapan saya mungkin untuk kedepannya yaitu Customer Service Live Online, membuka tabungan online, dan integrasi dengan banyak super Aplikasi, serta dengan adanya fitur layanan yang diberikan bank berbasis AI akan mempermudah nasabah dimasa mendatang pelayanan pelanggan yang lebih lanjut seperti sistem AI ini yang lebih canggih dapat membantu nasabah mendapatkan jawaban cepat terkait pertanyaan mereka mengenai produk layanan dan transaksi perbankan syariah. Lalu pengelolaan keuangan otomatis jadi sistem AI ini dapat membantu nasabah memantau pengeluaran dan pemasukan mereka secara otomatis dan memberikan saran untuk mengelola anggaran dan mengelola sesuai dengan prinsip syariah kemudian mendeteksi penipuan dan keamanan jadi AI ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas mencurigakan atau penipuan melalui pemantauan transaksi pada pola perilaku nasabah.”

Dengan memahami harapan nasabah, bank dapat merancang solusi AI yang memberikan manfaat yang nyata dan memberikan pengalaman yang positif kepada nasabah. Lalu nasabah juga berharap AI dapat memberikan rekomendasi dan layanan yang lebih personal, berdasarkan riwayat transaksi, tujuan keuangan, dan preferensi mereka. Hal tersebut disampaikan dalam wawancara dengan Nasabah Y menjelaskan bahwa yang pertama AI harus memberikan solusi dari permasalahan Nasabah

kemudian yang kedua memberikan solusi dengan cepat contohnya seperti Nasabah langsung bertemu langsung dengan petugas Bank.

Kesimpulan yang diambil dari hasil wawancara nasabah diatas yaitu Bank Syariah Indonesia harus mendengarkan harapan dan kebutuhan nasabah dalam mengembangkan layanan AI yang bermanfaat dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.. AI dapat merekomendasikan nasabah untuk berinvestasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan syariah, serta membantu nasabah dalam membangun portofolio yang sesuai. AI juga dapat memberikan rekomendasi produk dan layanan syariah yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai nasabah.

b) Bagian Penting Penggunaan Teknologi AI dengan Memadukan Nilai-Nilai Syariah dalam layanannya

Peluncuran *Artificial Intelligence* sebagai bentuk layanan dalam dunia Perbankan dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi saat ini telah menghasilkan inovasi dalam sektor perbankan, terutama dalam perbankan syariah. Salah satu upaya inovasi yang dilakukan oleh bank syariah yaitu memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah bagi nasabah. Kemampuan nasabah untuk mendapatkan informasi dan mengajukan keluhan kepada AI tanpa harus menunggu lama karena melayani nasabah selama 24/7. Selain itu, sitem AI ini dapat membantu mengurangi biaya operasional karena bank hanya perlu satu *Artificial Intelligence* yang dapat terhubung dengan berbagai aplikasi pesan. Berdasarkan pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah N sebagai berikut:

“Bank syariah dapat mencapai keseimbangan yang baik antara nilai-nilai syariah dengan teknologi AI dengan beberapa Langkah yang pertama pengembangan produk berbasis syariah jadi bank dapat menggunakan teknologi AI untuk merancang produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah seperti sistem pengelolaan dana dan menghindari riba dan aktivitas haram, lalu yang kedua pelayanan pelanggan yang lebih baik jadi AI ini dapat membantu meningkatkan pelayanan pelanggan dengan menghadirkan asisten virtual yang bisa memberika informasi cepat dan akurat tentang produk dan layanan lalu sebagai pemantau kepatuhan syariah jadi teknologi AI ini bisa digunakan untuk memantau transaksi dan aktivitas perbankan dan memastikan bahwa semua transaksi tetap sesuai dengan prinsip syariah,

lalu analisis resiko dan investasi bank dapat menggunakan AI untuk menganalisis resiko dan pola investasi sesuai dengan prinsip syariah seperti membantu nasabah dalam membuat keputusan yang bijak.”

Penryataan diatas sesuai dengan penjelasan dengan Nasabah SP menyebutkan teknologi AI dapat memudahkan nilai-nilai syariah yang ada didalamnya dengan baik meskipun hanya sistem tetapi selalu mengingatkan kebaikan yang dalam artian selalu mengucapkan salam terlebih dahulu, setiap saran yang diberikan oleh AI selalu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan menggunakan bahasa yang sopan jadi Nasabah yang ingin *complain* merasa puas.

Kesimpulan dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah bahwa teknologi AI memiliki potensi besar dalam memperkuat layanan perbankan syariah, implementasinya harus dilakukan dengan hati-hati dan penuh pertimbangan etika serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perkembangan digital yang sangat pesat membuat Bank Syariah Indonesia meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan meluncurkan fitur *chatbot* terbaru yang dinamakan *Artificial Intelligence* atau BSI Aisyah yang membawa dampak positif bagi nasabah Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Dimana nasabah dapat menggali informasi serta menyampaikan keluhan-keluhan kepada teknologi AI tanpa harus menunggu lama karena AI mampu melayani pelayanan nasabah 7x24 jam. Selain membawa keuntungan bagi nasabah, AI juga berdampak positif bagi pihak Bank Syariah Indonesia yaitu dapat menghemat biaya operasional karena pihak bank hanya memerlukan satu *chatbot* saja yang dapat dihubungkan ke berbagai aplikasi pesan.. Efektivitas AI ini dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan yang telah diimplementasikan oleh bank syariah. Kebijakan privasi dan keamanan data pada teknologi Artificial Intelligence ini dijamin aman karena data nasabah termasuk data rahasia pada bank syariah. Dalam teknologi ini interaksi nasabah dengan bank syariah akan saling membutuhkan satu sama lain untuk membantu mengembangkan teknologi tersebut dan mengakses informasi secara cepat dan tepat. Kualitas layanan berbasis AI yang diharapkan bank syariah yaitu dengan penggantian buku tabungan dan kartu ATM yang dapat diakses oleh nasabah kapan saja.
2. Pandangan nasabah terhadap layanan berbasis Artificial Intelligence ini sangat bermanfaat karena dapat menyelesaikan masalah yang dialaminya, dengan adanya AI ini nasabah dapat komplain kapan saja dan dapat menghemat waktu untuk mendapatkan informasi yang cepat. Penerapan sistem AI di bank syariah harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah

untuk mengembangkan teknologi dan layanan. AI ini juga dapat melihat seberapa puas nasabah dengan kualitas layanan yang diberikan bank syariah, nasabah akan merasa kecewa apabila kebutuhan yang diinginkan tidak sesuai. Bank syariah berbasis AI harus mematuhi standar keamanan data untuk melindungi data nasabah. Perlindungan data nasabah pada teknologi tersebut untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi Peneliti

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengganti ataupun menambah objek lain salah satunya dengan menambahkan fitur yang terbaru.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat perlu diimbangi dengan kecepatan pemerintah dalam menghasilkan regulasi yang adaptif terhadap perubahan. Hal ini dapat membuat pelaku usaha dan masyarakat konsumen merasa terlindungi serta nyaman dalam bertransaksi. Industri perbankan syariah disarankan perlu melakukan reformulasi strategi bisnis terutama dalam memanfaatkan *artificial intelligence* untuk aktivitas layanan, sosialisasi dalam meningkatkan literasi keuangan syariah, dan peningkatan kapasitas personil bank. Edukasi pelanggan harus dilakukan secara transparan, komunikasi yang efektif dan secara berkala kepada kepentingan nasabah terutama pelanggan untuk menghindari salah persepsi. Kemudian untuk pihak Bank Syariah Indonesia penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi agar pihak terkait terus meningkatkan layanan terkait AI dan memperbarui sistem lain yang dapat mempermudah nasabah dalam mengakses produk dan jasa pada bank syariah. Lalu kepada nasabah BSI diharapkan dapat menggunakan sistem AI dengan maksimal sebagai bentuk layanan dengan sistem cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah yang dialaminya sehingga mempermudah nasabah dalam setiap keluhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Arum, S., Kaltsum, D., & Muslichah, I. (2022). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia : Studi pada Layanan Mobile Banking*. 01(02), 31–46.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- Hanafi, M., Rio, M., Pratama, A., & Sidik, R. (2023). *Pengaruh Artificial Intelligence : Analisis Terhadap Keuangan , Loyalitas Pelanggan , Pengalaman Konsumen , dan*. 01(01), 1–4.
- Handinisari, H., & Muhlisin, S. (2023). *Pengaruh Keamanan , Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)*. 4(3), 818–828.
- Hartono, A. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran the Naked Crab Surabaya. *Encyclopedia of Systems Biology*, 1646–1646.
- Heiden, B., & Tonino-Heiden, B. (2021). Key to artificial intelligence (AI).

Advances in Intelligent Systems and Computing, 1252 AISC(2), 647–656.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-55190-2_49

Hendratmoko. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Syariah Berbasis Artificial Intelligence dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Pelayanan Perbankan Syariah di Indonesia*.

ibrahimy. (2022). *RIBHUNA : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah Volume 1 Nomor 1 Tahun 2022. 1*.

Inayah, N. (2017). *Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)*. 1–6.

Lebdaoui, H., Chetioui, Y., Mazyed Aldaihani, F., Azman Ali, N., Mazyed Faraj Aldaihani, F., Azman Bin Ali, N., Saputra, A., Atmaja, J., Fauzi, A. A., Suryani, T., Yussaivi, A. M., Lu, C. Y., Syarief, M. E., Suhartanto, D., Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Puteri Herlanies dan Iwan Kurniawan S, J. S., Herlanies Susanto, P., Kurniawan Subagja, I., Program Studi Manajemen UNKRIS, D. F., Subagja, A. D., ... Sultan Ageng Tirtayasa, U. (n.d.). *IMPLEMENTASI KECERDASAN BUATAN PADA PROSES BISNIS*.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>

Lee, J., Davari, H., Singh, J., & Pandhare, V. (2018). Industrial Artificial Intelligence for industry 4 . 0-based manufacturing systems. *Manufacturing Letters*, 18, 20–23. <https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2018.09.002>

Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. In *Futures* (Vol. 90, pp. 46–60). Elsevier Ltd.
<https://doi.org/10.1016/j.futures.2017.03.006>

Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510.

Muslim, M., Taufik, E. R., & Lutfi, L. (2020). Mempertahankan Loyalitas

- Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah. *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 232. <https://doi.org/10.35448/jmb.v12i2.7286>
- MUTIA, C. E. (2021). *TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITAL (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG SAMUDERA LHOKSEUMAWE)* (Issue February).
- NUGROHO, D. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. GOJEK INDONESIA. *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430–439.
- Palopo, S. I., & Palopo, I. (2021). *PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH DALAM PELAYANAN DIGITAL BANKING PADA PROGRAM STUDI PERBANKAN*.
- Pasyarani, L., Akuntansi, S. I., & Blockchain, T. (2023). *REVITALISASI AKUNTANSI DENGAN PENERAPAN*. 3(2), 1–14.
- Pradana, M. B. V. (2019). *Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel*. 02, 206–219.
- Pradikto, S. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 12(1), 136–149.
www.ijstr.org
- Pratikno, A. S., & Madura, U. T. (2021). *Implementasi Artificial Intelligence dalam Memetakan Karakteristik , Kompetensi , dan Perkembangan Psikologi Siswa Sekolah Dasar Melalui Platform Offline Implementasi Artificial Intelligence Dalam Memetakan Karakteristik , Kompetensi , dan Perkembangan Ps*. July 2018.
- Rahmi Ayunda, R. (2021). Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan Artificial Intelligence dalam Aktifitas Perbankan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7, 387–402.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>

- Riski Baizura, A. (2022). *SKRIPSI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MEULABOH NASIONAL 1 PADA ERA PANDEMI COVID-19* Disusun Oleh.
- Rohmah, A. (2016). *PREFERENSI MASYARAKAT PESANTREN TERHADAP BANK SYARIAH (studi kasus Desa karangmangu Sarang Rembang)*. 1–13.
- Sabda, P. F., Harahap, M. I., Syariah, J. A., Islam, U., & Sumatera, N. (2023). *Jurnal Ilmu Komputer , Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 3(1), 1311–1346.
- Saputra, A. (2022). *IMPLEMENTASI KECERDASAN BUATAN PADA PROSES BISNIS*.
- Saputro, E. M., & Hati, S. R. H. (2021). The antecedents of Muslim customers' behavioral intention towards Islamic mobile payment. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(2), 123–138. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss2.art2>
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- sinaga, fitriani. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN* Disusun Oleh : Nama : Fitriani Sinaga FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA 1440 H / 2019 M. *Skripsi*.
- Siregar, H., Setiawan, W., & Dirgantari, P. D. (2020). Isu Proses Bisnis Berbasis Artificial Intelligence untuk Menyosong Era Industri 4.0. *JURNAL BISNIS STRATEGI*, 29(2), 89–100. <https://doi.org/10.14710/jbs.29.2.89-100>
- Sobron, M., & Lubis. (2021). Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu. *Seminar Nasional Teknik (SEMNASTEK) UISU*, 4(1), 1–7. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/semnastek/article/view/4134>

- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadapminat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.
- Yolanda, V., Mas'ud, R., & Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh Teknologi Keuangan Dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Masbagik. *Iqtishaduna*, 13(1), 63–83. <https://doi.org/10.20414/iqtishaduna.v13i1.5373>
- Yussaivi, A. M., Lu, C. Y., Syarief, M. E., & Suhartanto, D. (2021). Millennial Experience with Mobile Banking and Mobile Banking Artificial Intelligence Evidence from Islamic Banking. *International Journal of Applied Business Research*, 3, 39–53. <https://doi.org/10.35313/ijabr.v3i1.121>
- Yusuf, M., Sumarno, & Komarudin, P. (2022). Bank Digital Syariah Di Indonesia : Telaah Regulasi Dan Perlindungan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 2579–6453.
- Zikir, C. L. N., Riza, A., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Banda Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8564>

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Wawancara

Wawancara Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono Yogyakarta

a. Narasumber Pertama



Dokumentasi Peneliti dengan Manager Bank Syariah Indonesia

b. Narasumber 2



Dokumentasi Peneliti dengan Customer Service Bank Syariah Indonesia

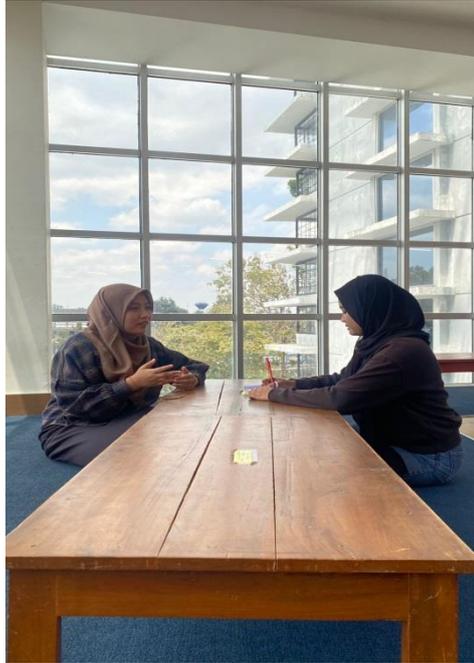
c. Dokumentasi Pegawai



Dokumentasi Peneliti dengan Pegawai Bank Syariah Indonesia

Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia

a. Narasumber 1



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

b. Narasumber 2



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

c. Narasumber 3



Dokumentasi Penelitian dengan Nasabah

d. Narasumber 4



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

e. Narasumber 5



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

f. Narasumber 6



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

g. Narasumber 7



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

h. Narasumber 8



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

i. Narasumber 9



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

j. Narasumber 10



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

k. Narasumber 11



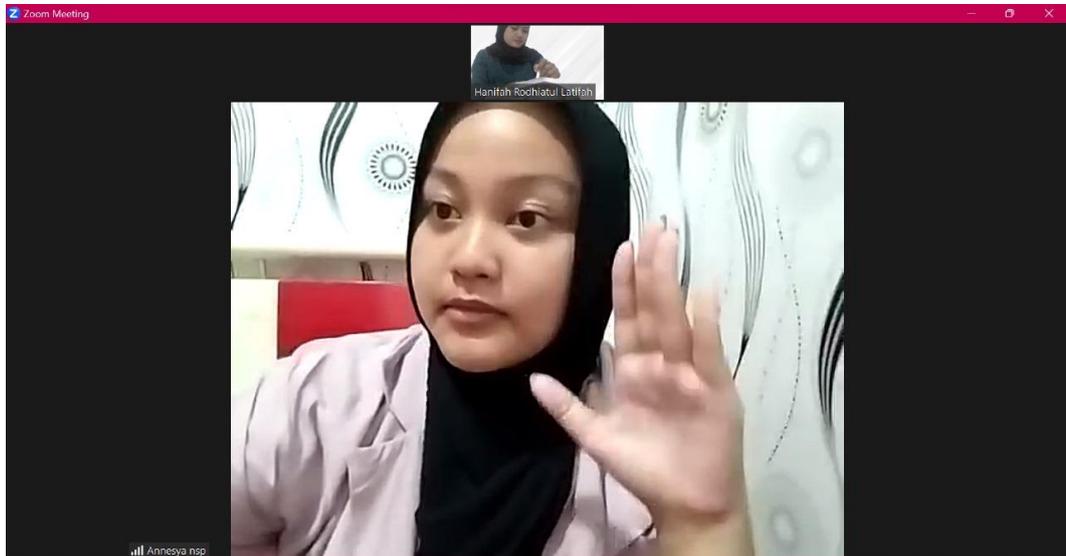
Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

l. Narasumber 12



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

m. Narasumber 13



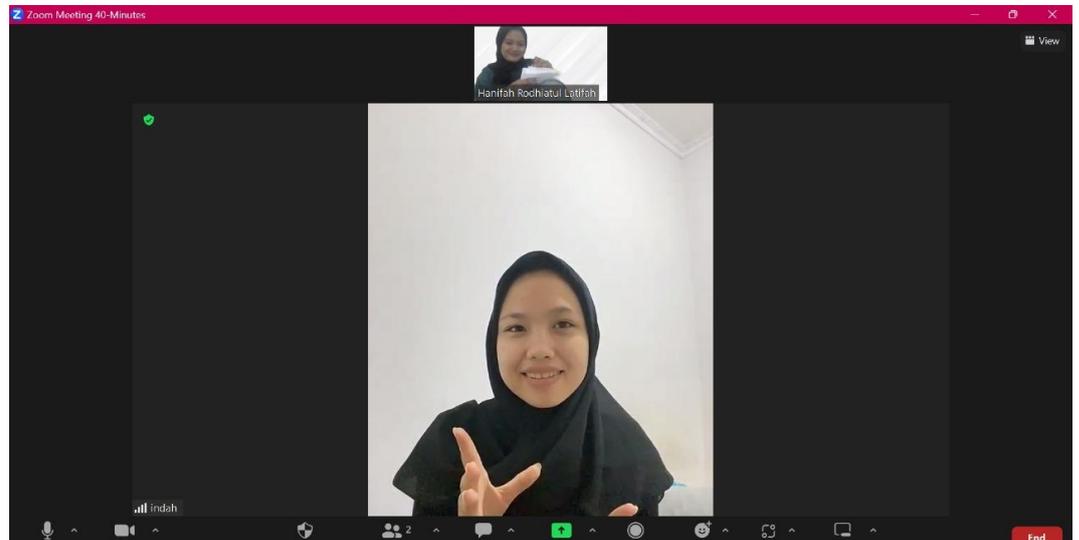
Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

n. Narasumber 14



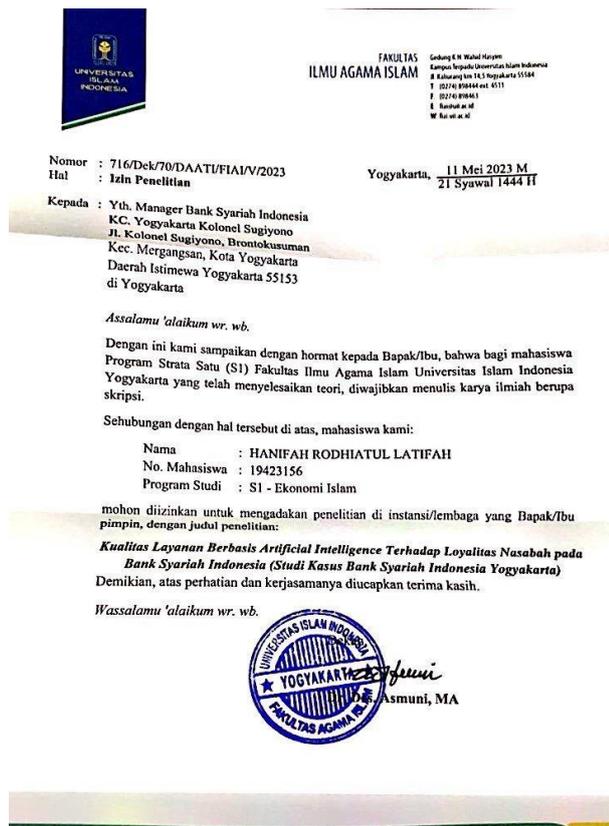
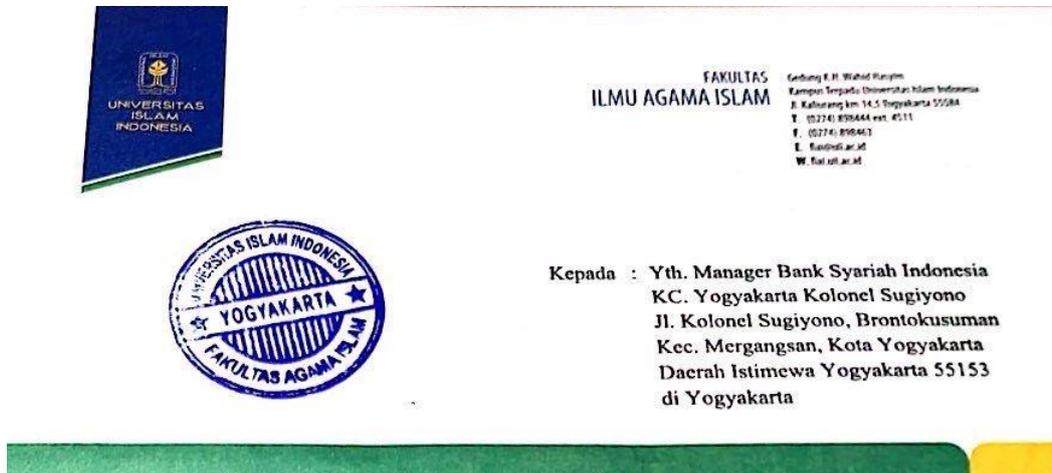
Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

o. Narasumber 15



Dokumentasi Peneliti dengan Nasabah

1. Pedoman Wawancara



Surat Penelitian Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono Yogyakarta

A. Identitas Narasumber dari Pihak Bank Syariah Indonesia KCP

Kolonel Sugiyono Yogyakarta

1. Nama :
2. Jabatan :

B. Pedoman Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia KCP

Kolonel Sugiyono Yogyakarta

PERTANYAAN

1. Bagaimana implementasi teknologi *Artificial Intelligence* mempengaruhi kualitas layanan bank?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap terhadap kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence*?
3. Seberapa efektif teknologi *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengalaman penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dapat mempegaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan bank?
5. Apakah kebijakan privasi dan keamanan data nasabah dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence*?
6. Bagaimana peran interaksi manusia dan *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kualitas layanan bank?
7. Apa saja aspek kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence* yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah?
8. Sejauh mana bank syariah dapat mengintegrasikan teknologi *Artificial Intelligence* ke dalam operasinya untuk meningkatkan kualitas layanan?

9. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dalam layanan perbankan syariah?
10. Apakah investasi dalam teknologi *Artificial Intelligence* dapat memberikan nilai tambahan bagi kualitas layanan bank syariah dan kepuasan nasabah?

A. Identitas Narasumber

1. Identitas Narasumber dari Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono Yogyakarta

Narasumber 1

Nama : Fajar Rio Purnama Sido

Jabatan : Branch Operations & Service Manager

Narasumber 2

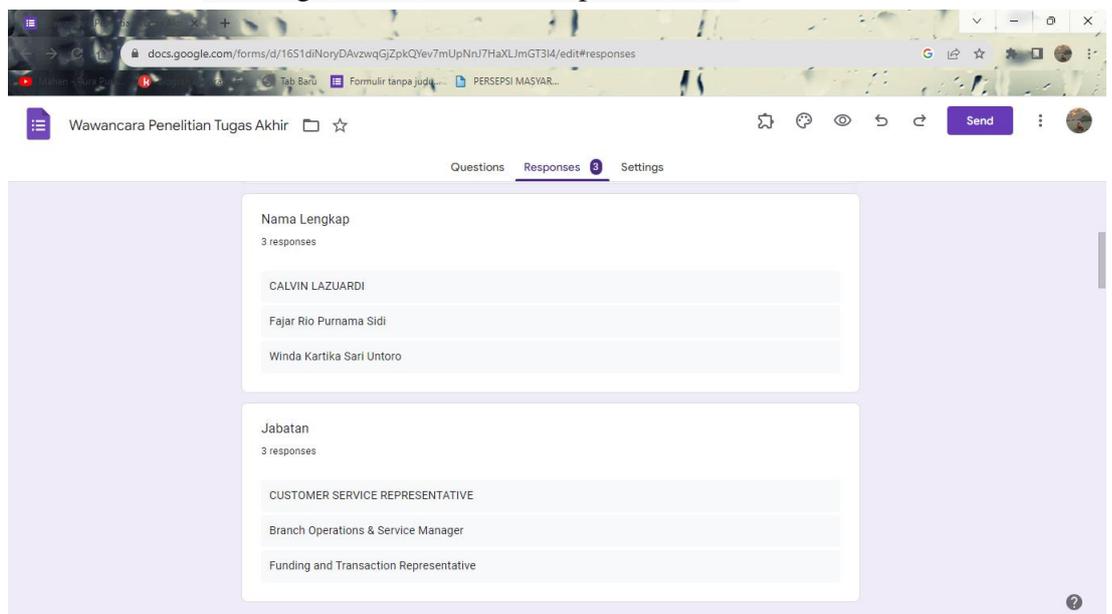
Nama : Calvin Lazuardi

Jabatan : Customer Service Representative

Narasumber 3

Nama : Winda Kartika Sari Untoro

Jabatan : Funding and Transaction Representative



Identitas Narasumber dan Jabatan

A. Hasil Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kolonel Sugiyono Yogyakarta



Looking For Participants

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Hanifah Rodhiatul Latifah mahasiswa Universitas Islam Indonesia. Saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir. Memohon kesediaan Bapak/ Ibu dalam pengisian formulir wawancara dibawah ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan berbasis *Artificial Intelligence* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia.

KRITERIA PARTICIPANTS

- Manager Bank Syariah Indonesia
- Pegawai Bank syariah Indonesia

LINK FORMULIR WAWANCARA

<https://bit.ly/skripsi-hanifahrodhiatulatifah>

0812-2711-0261 | 19423156@students.uil.ac.id

Wawancara Penelitian Tugas Akhir

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Hanifah Rodhiatul Latifah NIM 19423156 Mahasiswa dari Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai

"ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERBASIS ARTIFICIAL INTELLIGENCE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA"

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

Berkaitan dengan penelitian tersebut, dengan ini dimohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi formulir wawancara penelitian. Adapun, kriteria participant dalam penelitian ini, yaitu:

- Manager Bank Syariah Indonesia.
- Pegawai Bank Syariah Indonesia.

Dalam formulir wawancara penelitian ini disajikan 10 pertanyaan, baca pertanyaan tersebut dengan teliti. Kemudian jawab sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/saudara/i.

Pastikan setiap pernyataan telah terisi dan periksalah kembali sebelum submit.

*Informasi mengenai identitas Bapak/Ibu/saudara/i sangat dijamin kerahasiannya. Kuisioner ini tidak memiliki jawaban benar maupun salah, oleh karena itu diharapkan saudara/i mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/saudara/i saat ini.

Google Formulir Wawancara

Peneliti : Bagaimana implementasi teknologi *Artificial Intelligence* mempengaruhi kualitas layanan bank?

Narasumber 1 : Dengan adanya teknologi AI, khususnya dari segi layanan akan mempercepat proses transaksi, meminimalisir penggunaan formulir/formless, dan mengurangi kesalahan transaksi

Narasumber 2 : Sangat membantu penyelesaian terkait pertanyaan nasabah dan keluhan nasabah.

Narasumber 3 : Di satu sisi Bank Terbantu dikarenakan adanya "admin virtual" yang membantu layanan bank

Peneliti : Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap terhadap kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence*?

Narasumber 1 : User interface yang simpel dan mudah digunakan

Narasumber 2 : Tingkat kecepatan menjawab pertanyaan, validasi dan verifikasi secara cepat dan tepat.

Narasumber 3 : Visualisasi, keakuratan AI dalam menjawab pertanyaan nasabah

Peneliti : Seberapa efektif teknologi *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber 1 : Sangat efektif dan nasabah tidak perlu menulis slip atau form, bisa diisi dari rumah sebelum datang ke bank

Narasumber 2 : Sangat efektif, karena dapat melayani 24jam x 7hari.

Narasumber 3 : Cukup efektif untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan nasabah.

Peneliti : Bagaimana pengalaman penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan bank?

Narasumber 1 : Nasabah jadi lebih bisa mengatur waktu untuk ke bank.

Narasumber 2 : Nasabah dapat mengakses dimana saja dan kapan saja.

Narasumber 3 : Nasabah dapat dengan cepat mengakses informasi perbankan tanpa harus datang ke bank dan dapat dilakukan dimana saja.

Peneliti : Apakah kebijakan privasi dan keamanan data nasabah dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence*?

Narasumber 1 : Tidak berpengaruh Selama data yang diberikan dapat dipergunakan sesuai SOP layanan.

Narasumber 2 : Semua data nasabah akan dijaga dan dijamin aman karena termasuk rahasia bank.

Narasumber 3 : Dapat sangat mempengaruhi apalagi data tersebut data Pribadi nasabah.

Peneliti : Bagaimana peran interaksi manusia dan *Artificial Intelligence* dalam meningkatkan kualitas layanan bank?

Narasumber 1 : Sebagai simbiosis mutualisme dimana manusia membutuhkan AI untuk dapat mengakses informasi dengan cepat.

Narasumber 2 : Fungsi satpam sebagai garda terdepan untuk membantu dan mengarahkan nasabah dalam pengisian webform transaksi.

Narasumber 3 : Sangat berhubungan dan berkesinambungan.

Peneliti : Apa saja aspek kualitas layanan bank syariah berbasis *Artificial Intelligence* yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

Narasumber 1 : Ketepatan dalam menjawab informasi, Informasi yang dapat diakses melalui AI.

Narasumber 2 : Terkait dengan penggantian buku tabungan dan kartu atm agar nasabah dapat melakukan penggantian kapanpun/pengadaan teknologi baru.

Narasumber 3 : Verifikasi nasabah di perkuat supaya tidak terjadi penyalahgunaan informasi.

Peneliti : Sejauh mana bank syariah dapat mengintegrasikan teknologi *Artificial Intelligence* ke dalam operasinya untuk meningkatkan kualitas layanan?

Narasumber 1 : Sejauh layanan tersebut dan diakses secara luas oleh nasabah dan privasi serta keamanan nasabah terjaga.

Narasumber 2 : Sudah cukup baik (shifting transaction).

Narasumber 3 : Sangat Baik untuk Layanan Call center 24jam. pembukaan rekening Online.

Peneliti : Bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* dalam layanan perbankan syariah?

Narasumber 1 : Cukup baik teknologi AI dalam pandangan masyarakat untuk layanan bank syariah.

Narasumber 2 : Cukup puas dan memudahkan nasabah atau masyarakat untuk konsultasi.

Narasumber 3 : sangat efektif dikarenakan masyarakat bisa dapat mengakses dimana saja dan kapan saja.

Peneliti : Apakah investasi dalam teknologi *Artificial Intelligence* dapat memberikan nilai tambahan bagi kualitas layanan bank syariah dan kepuasan nasabah?

Narasumber 1 : Betul sekali, investasi dalam teknologi AI ini memberikan nilai tambahan pada kualitas untuk mendapatkan kepuasan nasabah pada bank syariah.

Narasumber 2 : Sangat memberikan impact untuk nasabah agar sering bertansaksi di bank dan mempersingkat antrean.

Narasumber 3 : Sangat dapat memberi nilai tambah.

B. Identitas Narasumber dari Nasabah Bank Syariah Indonesia

- 1) Nama : Arina Dina
Jabatan : Mahasiswa
- 2) Nama : Solehudin Ali
Jabatan : Mahasiswa
- 3) Nama : Novri Arfani
Jabatan : Mahasiswa
- 4) Nama : Mukhlis Khoirudin
Jabatan : Pegawai
- 5) Nama : Laily Nur Hidayah
Jabatan : Karyawan.

- 6) Nama : Sri Hastuti
Jabatan : Pegawai
- 7) Nama : Lintang Ratrisnanti
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
- 8) Nama : Syahyara Putri
Jabatan : Mahasiswa
- 9) Nama : Yolanda Azzahra
Jabatan : Karyawan
- 10) Nama : Toha
Jabatan : Mahasiswa
- 11) Nama : Ade Ruswanda
Jabatan : Pegawai
- 12) Nama : Tiara Mutia
Jabatan : Karyawan
- 13) Nama : Tsabita
Jabatan : Mahasiswa
- 14) Nama : Euwis Kurniasari
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
- 15) Nama : Fina Nur
Jabatan : Mahasiswa

C. Pedoman Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia

INDIKATOR	PERTANYAAN
<p style="text-align: center;">BAGIAN 1 Persepsi Nasabah terhadap Layanan Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> (Kecerdasan Buatan)</p>	<p>1. Mengapa anda memilih Bank Syariah Indonesia sebagai transaksi dan menabung?</p>
	<p>2. Bagaimana perspektif anda terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia ?</p>
	<p>3. Apakah Anda merasa bahwa layanan berbasis Artificial Intelligence (Kecerdasan Buatan) di Bank Syariah Indonesia membantu dalam memahami kebutuhan finansial Anda?</p>
	<p>4. Seberapa efektif menurut Anda sistem AI dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan perbankan syariah?</p>
	<p>5. Apakah Anda lebih cenderung menggunakan layanan berbasis Artificial Intelligence (Kecerdasan Buatan) atau berinteraksi langsung dengan petugas bank dalam menyelesaikan masalah finansial Anda?</p>
	<p>1. Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi</p>

<p style="text-align: center;">BAGIAN 2 Pengalaman Penggunaan Layanan <i>Artificial Intelligence</i> (Kecerdasan Buatan)</p>	<p>dengan sistem chatbot atau asisten virtual di situs web atau aplikasi Bank Syariah Indonesia?</p>
	<p>2. Sejauh mana sistem AI di Bank Syariah Indonesia mampu memahami dan merespons pertanyaan atau permintaan Anda dengan tepat?</p>
	<p>3. Apakah Anda merasa frustrasi jika sistem AI tidak dapat memberikan jawaban atau solusi yang Anda butuhkan?</p>
<p style="text-align: center;">BAGIAN 3 Kepercayaan dan Keamanan</p>	<p>1. Sejauh mana Anda merasa bahwa data dan informasi pribadi Anda aman saat berinteraksi dengan layanan berbasis AI di Bank Syariah Indonesia?</p>
	<p>2. Apakah Anda memiliki kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data Anda saat menggunakan layanan AI di bank?</p>
	<p>3. Seberapa percaya Anda terhadap rekomendasi produk atau layanan yang diberikan oleh sistem AI di Bank Syariah Indonesia?</p>
<p style="text-align: center;">BAGIAN 4 Perbaikan Layanan AI di Masa Depan</p>	<p>1. Apakah Anda berpikir bahwa interaksi dengan sistem AI akan menjadi bagian penting dari hubungan perbankan Anda</p>

	di masa depan?
	2. Bagaimana menurut Anda Bank Syariah Indonesia dapat memadukan nilai-nilai syariah dengan penggunaan teknologi AI dalam layanannya?

D. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA NASABAH

PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
<p>Mengapa anda memilih Bank Syariah Indonesia sebagai transaksi dan menabung?</p>	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Sebelumnya kenapa saya memilih bank syariah dalam transaksi saya karena saya seorang muslim jadi saya memilih bank syariah sebagai transaksi saya karena saya mengetahui di bank konvensional ini terdapat riba jadi saya memilih bank syariah dan yang saya pakai itu adalah bank syariah Indonesia atau bsi</p>
	<p>2. Nasabah Solehudin</p> <p>Alasan saya untuk memilih bank syariah indonesia sebagai bank yang saya gunakan untuk menabung adalah, sebenarnya ada berbagai alasan yaitu yang pertama bank syariah</p>

	<p>menyediakan layanan untuk menyimpan uang tanpa adanya biaya yang harus ditanggung atau dibayarkan setiap bulannya tentu hal tersebut untuk saya pribadi sebagai anak kost dan anak kuliah sangat berguna sekali lalu yang kedua karena saya kuliah di universitas islam indonesia yang notabene nya dalam pembayaran SPP atau pembayaran lainnya lebih menggunakan bank syariah jadi bank syariah memudahkan untuk pembayaran tertentu</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Karena BSI menggunakan akad syariah dan aplikasinya lengkap</p>
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Karena mudah untuk bertransaksi dan juga jauh dr riba</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Sebagai seorang muslim yang berusaha untuk taat dan menghindari larangan Allah swt,saya berhati hati dalam memilih bank untuk sarana bertransaksi karena sejauh ini yang menerapkan hukum ekonomi syariah yang paling benar masih BSI jadi saat</p>

	melakukan transaksi dapat terhindar dari transaksi yang dilarang dalam Islam
--	--

PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
<p>Bagaimana perspektif anda terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia ?</p>	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Menurut perspektif saya layanan dari bsi tersebut memiliki layanan efisien, responsive, transparan dan sesuai dengan prinsip syariah dan ini akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah karena layanan pelanggan yang baik kemudian akses ke informasi dan layanan serta inovasi yang memadukan teknologi modern seperti AI tersebut untuk memberika pengalaman yang lebih baik</p>
	<p>2. Nasabah Solehudin</p> <p>Menurut perspektif saya, kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah indonesia tergolong cukup baik karena kualitas dari layanan bsi itu berguna dan sangat baik bagi saya.</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Kualitas layanan yang diberikan bank</p>

	syariah indonesia sudah bagus, bisa ditingkatkan lagi fiturnya.
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Cukup baik dan berkualitas karena pelayanannya sesuai dengan prosedur.</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Sejauh ini saya merasa pelayanan BSI sangat bagus karena konsisten menerapkan hukum syariah didalamnya meskipun belum lama ini terjadi troble di BSI.</p>

PERTANYAAN	NASABAH
	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Sangat membantu karena seperti yang dijawab oleh saya diawal tadi dengan teknologi tersebut dapat menghemat waktu dan keberadaan teknologi tersebut sangat membantu pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan waktu lebih lama kemudian meningkatkan produktivitas dan meminimalisir dari kesalahan manusia dengan adanya teknologi tersebut</p>
	<p>2. Nasabah Solehudin</p> <p>Untuk sekedar dalam memahami</p>

<p>Apakah Anda merasa bahwa layanan berbasis Artificial Intelligence (Kecerdasan Buatan) di Bank Syariah Indonesia membantu dalam memahami kebutuhan finansial Anda?</p>	<p>kebutuhan finansial sangat membantu karena AI ini kita bisa bertanya, complain jadi jika kita belum paham mengenai kebutuhan finansial dalam hal ini AI ini sangat membantu</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Layanan AI Bank Syariah sangat membantu sekali untuk kebutuhan finansial saya.</p>
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Tidak, karena saya lebih suka berinteraksi langsung dengan petugas</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Iya menurut saya lumayan membantu finansial.</p>

PERTANYAAN	NASABAH
	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Menurut saya sangat efektif karena dalam memberikan informasi yang akurat lalu untuk menganalisis data dalam skala besar di kecepatan tinggi teknologi ini memproses informasi dari berbagai sumber termasuk data historis</p>

<p>Seberapa efektif menurut Anda sistem AI dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan perbankan syariah?</p>	<p>transaksi, preferensi nasabah dan informasi pasar terbaru hal ini memungkinkan teknologi ini memberikan rekomendasi produk dan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan individu nasabah dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi</p>
	<p>2. Nasabah Solehudin</p> <p>Sangat efektif serta akurat dan sesuai dengan apa yang ada dan ditawarkan oleh BSI.</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Lebih efektif 80% dengan fitur AI dibandingkan tidak sama sekali.</p>
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Mungkin 60% karena mungkin tidak semua aktivitas antara nasabah dan bank bisa dilakukan dengan Artificial Intelligence.</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Sangat efektif selagi tidak terjadi kendala trouble dari programnya.</p>

PERTANYAAN	NASABAH
<p>Apakah Anda lebih cenderung menggunakan layanan berbasis Artificial Intelligence (Kecerdasan Buatan) atau berinteraksi langsung dengan petugas bank dalam menyelesaikan</p>	<p>1. NASABAH NOVRI</p> <p>Menurut saya pribadi, saya jujur lebih senang berinteraksi dengan petugas bank dalam menyelesaikan masalah karena lebih efektif untuk berbicara secara langsung kepada pelayanan nasabah bank syariah Indonesia seperti pegawai-pegawai yang ada di BSI.</p>
	<p>2. Nasabah Solehudin</p> <p>Menurut saya tergantung, tetapi saya lebih puas berinteraksi secara langsung alasannya karena kita dapat menyelesaikan masalah dengan cepat jika dengan AI menurut pengalaman saya dapat membantu tetapi tidak menyelesaikan masalah secara keseluruhan namun jika ada permasalahan di jam-jam tertentu seperti bank sudah tutup ya berarti jika ada kebutuhan terkait bsi ya saya harus tetap menggunakan AI untuk bertanya dll</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Menurut saya memprioritaskan menggunakan layanan AI dahulu.</p>

masalah finansial Anda?	4. Nasabah Ayu Iya saya lebih cenderung ke AI daripada petugas bank
	5. Nasabah Arina Sejauh ini masih langsung datang ke bank dan berinteraksi dengan petugas bank

BAGIAN 2

PERTANYAAN	NASABAH
	1. NASABAH NOVRI Pengalaman saya cukup baik karena menurut saya menggunakan AI ini dapat menghemat waktu bagi pelanggan yang ingin mendapatkan suatu informasi dengan cepat lalu memberikan informasi yang relevan dengan pertanyaan dari konsumen jadi kita tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan dari teknologi tersebut.
	2. NASABAH NOUVAL Menurut pengalaman saya sangat bermanfaat, dulu pada saat saya memiliki masalah terkait uang yang saya ambil tidak dapat keluar namun

<p>Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi dengan sistem chatbot atau asisten virtual di situs web atau aplikasi Bank Syariah Indonesia?</p>	<p>saldonya sudah berkurang lalu saat itu saya sempat bingung harus bagaimana jadi saya langsung menggunakan fitur chatbot bsi, dan chatbotnya menjelaskan dan apa yang harus saya lakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, jadi dari chatbot tersebut dapat mengurangi kepanikan saya terhadap masalah tersebut dan membantu saya untuk meyelesaikan masalah tersebut</p>
	<p>3. NASABAH MUKHLIS</p> <p>Bagus inovatif, ditambah layanan dan fitur yang lainnya di chatbot seperti kontak langsung dengan CS.</p>
	<p>4. NASABAH AYU</p> <p>Cukup membantu jika ada kesulitan terkait antara nasabah dan bank</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Sangat memuaskan karena sat set tidak ribet tidak antri</p>

PEERTANYAAN	NASABAH
<p>Sejauh mana sistem AI di Bank Syariah Indonesia mampu memahami dan merespons pertanyaan atau permintaan Anda dengan tepat?</p>	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Sejauh ini sistem kecerdasan buatan di bank syariah Indonesia sudah cukup berkembang untuk memahami dan merespon banyak pertanyaan atau permintaan yang cukup tepat</p>
	<p>2. Nasabah Nouval</p> <p>Sistem AI di bsi sangat baik dalam merespon dan memahami segala keluhan yang saya tanyakan, AI ini mampu langsung meberikan tanggapan atau jawaban yang sesuai dengan pertanyaan saya.</p>
	<p>3. Nasabah Mukhlis</p> <p>Iya menurut saya sejauh ini sudah bagus pelayanan yang diberikan nasabah sesuai dengan permintaan saya.</p>
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Sudah baik dalam sistem yang diberikan bsi kepada nasabah</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p>

	Pemahaman AI sesuai pengalaman saya sudah cukup bagus namun terkadang cara responnya saja yang saya masih kurang menurut saya
--	---

PERTANYAAN	NASABAH
<p>Apakah Anda merasa frustrasi jika sistem AI tidak dapat memberikan jawaban atau solusi yang Anda butuhkan?</p>	<p>1. Nasabah Novri</p> <p>Menurut saya, saya tidak merasa frustrasi karena kan tujuan dari teknologi itu memberi informasi dan kebutuhan sebaik mungkin berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki, jadi saya tidak merasa frustrasi jika teknologi ini dapat memberikan jawaban dari pertanyaan saya maka menurut saya itu sudah cukup.</p>
	<p>2. Nasabah Nouval</p> <p>Mungkin sedikit frustrasi jika semisal saya dalam keadaan darurat contohnya jika saya gagal dalam transaksi dengan jumlah yang sangat besar kemudian jika AI memberikan jawaban yang sesuai mungkin saya sedikit frustrasi,</p>

	<p>tetapi dari pengalaman saya belum pernah mengalami hal tersebut. Jadi pengalaman saya menggunakan AI fitur ini dapat memberikan jawaban yang tepat</p>
	<p>3. Nasabah Muklis</p> <p>Tidak frustrasi , kalau tidak ada pakai fitur kontak langsung.</p>
	<p>4. Nasabah Ayu</p> <p>Tidak terlalu, karena jika AI tidak memberikan jawaban saya bisa ke bank langsung.</p>
	<p>5. Nasabah Arina</p> <p>Iya benar, karena tidak memberikan jawaban pertanyaan yang saya ajukan.</p>

BAGIAN 3

PERTANYAAN	NASABAH
	<p>1. Nasabah N</p> <p>Yang penting untuk kita ketahui adalah bahwa layanan berbasis AI ini di bank syariah Indonesia harus mematuhi standar keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pribadi pelanggan , bank-bank ini cenderung</p>

<p>Sejauh mana Anda merasa bahwa data dan informasi pribadi Anda aman saat berinteraksi dengan layanan berbasis AI di Bank Syariah Indonesia?</p>	<p>mengadopsi langkah keamanan seperti enkripsi data, pengamanan server, dan kebijakan privasi data untuk memastikan bahwa data pelanggan tetap aman selama interaksi dengan layanan AI.</p>
	<p>2. Nasabah S</p> <p>Jika berinteraksi dengan layanan AI menurut saya sangat aman karena memang di AI sendiri jika untuk complain ataupun jika ada kendala tidak terlalu membutuhkan data diri yang spesifik</p>
	<p>3. Nasabah M</p> <p>Sejauh ini interaksi saya dengan layanan BSI aman sepanjang securitynya tidak terbobol.</p>
	<p>4. Nasabah L</p> <p>Menurut saya sudah baik dalam sistem yang diberikan bsi kepada nasabah</p>
	<p>5. Nasabah A</p> <p>Meski belum lama ini BSI mengalami masalah namun karena ada tindaklanjut dari pihak BSI jadi saya merasa aman aman saja</p>

PERTANYAAN	NASABAH
<p>Apakah Anda memiliki kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data Anda saat menggunakan layanan AI di bank?</p>	<p>1. Nasabah N</p> <p>Dalam konsep tersebut pengguna layanan AI ini dibank ataupun ditempat lain privasi dan keamanan data adalah factor penting yang harus diperhatikan, pengguna harus memastikan bahwa penyedia layanan AI ini mengambil Langkah-langkah yang memadai untuk melindungi data pribadi mereka dan memenuhi standar keamanan yang berlaku.</p>
	<p>2. Nasabah S</p> <p>Jika saat menggunakan AI saya tidak memiliki kekhawatiran tertentu mengenai privasi maupun keamanan saya karena memang saya yakin dan saya merasa bahwa menggunakan layanan AI saya pasti aman</p>
	<p>3. Nasabah M</p> <p>Iya saya terkadang masih ada kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data saya</p>
	<p>4. Nasabah L</p> <p>Jika membahas tentang privasi pasti</p>

	ada saja kekhawatiran
	<p>5. Nasabah A</p> <p>Iya kadang saya merasa masih ada kekhawatiran terkait keamanan data pribadi saya.</p>

PERTANYAAN	NASABAH
<p>Seberapa percaya Anda terhadap rekomendasi produk atau layanan yang diberikan oleh sistem AI di Bank Syariah Indonesia?</p>	<p>1. Nasabah N</p> <p>Menurut jawaban pribadi saya, saya tidak punya kemampuan untuk merasa percaya ataupun tidak percaya terhadap rekomendasi produk atau layanan dari sistem teknologi ini namun rekomendasi yang diberikan sistem AI dibank syariah Indonesia atau ditempat lainnya sebaiknya dievaluasi dengan kritis, penting untuk mempertimbangkan apakah rekomendasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keuangan anda, lalu bijaksana untuk mencari tambahan, membandingkan opsi dan berbicara dengan ahli keuangan sebelum membuat keputusan diakhir.</p>
	<p>2. Nasabah S</p> <p>Untuk rekomendasi produk atau</p>

	<p>layanan dari AI saya tergolong percaya karena jika AI yang mengarahkan saya melakukan sesuatu yang saya butuhkan ya saya akan melakukannya untuk menyelesaikan permasalahan yang saya miliki terkait bank</p>
	<p>3. Nasabah M</p> <p>Menurut saya recommended produk dan layanan yang diberikan bank syariah kepada saya.</p>
	<p>4. Nasabah L</p> <p>Saya sangat mempercayai produk bank syariah dengan sistem AI ini</p>
	<p>5. Nasabah A</p> <p>Saya sangat percaya terhadap rekomen yang diberikan BSI kepada saya dalam produk dan layanannya.</p>

BAGIAN 4

PERTANYAAN	NASABAH
	<p>1. Nasabah N</p> <p>Menurut saya interaksi dengan sistem AI ini akan menjadi bagian penting dari hubungan perbankan di masa depan jadi teknologi AI ini memiliki potensi</p>

<p>Apakah Anda berpikir bahwa interaksi dengan sistem AI akan menjadi bagian penting dari hubungan perbankan Anda di masa depan?</p>	<p>untuk mengubah cara kita berinteraksi dengan layanan perbankan secara signifikan dengan kemampuan AI ini untuk memahami preferensi dan kebutuhan individu kemudian memberikan rekomendasi yang relevan, memproses data dengan cepat dan menyediakan layanan 24/7 interaksi semacam itu dapat menjadi lebih efisien dan lebih personal</p>
	<p>2. Nasabah S</p> <p>Menurut saya sangat penting sistem AI ini karena kebutuhan manusia pasti terdapat complain atau ingin bertanya lalu bank juga tidak 24 jam buka jadi semisal Tengah malam ada masalah yang ingin ditanyakan jadi AI ini sangat mempermudah bagi saya, setidaknya kita mengetahui jawaban permasalahan yang kita alami dan apa yang harus kita lakukan yang sesuai dengan rekomendasi AI</p>
	<p>3. Nasabah M</p> <p>Interaksi dengan AI ini penting karena digitalisasi dan perkembangan teknologi kedepannya</p>
	<p>4. Nasabah L</p> <p>Ya sangat penting, karena nasabah</p>

	tidak perlu keluar rumah/meninggalkan pekerjaan atau sesuatu yang lebih penting untuk menyelesaikan permasalahan dgn BSI.
	<p>5. Nasabah A</p> <p>Iya menurut saya AI ini sangat penting untuk perbankan dimasa depan karena dapat mempermudah saya untuk mengakses sistem tersebut.</p>

PERTANYAAN	NASABAH
<p>Bagaimana menurut Anda Bank Syariah Indonesia dapat memadukan nilai-nilai syariah dengan penggunaan teknologi AI dalam layanannya?</p>	<p>1. Nasabah N</p> <p>Menurut saya dimasa mendatang akan lebih baik jika layanan AI di perbankan syariah dapat mengintegrasikan AI untuk membantu pelanggan dalam beberapa hal seperti analisis keuangan pribadi berbasis syariah, jadi penggunaan AI untuk menganalisis pola pengeluaran dan pemasukan dalam kerangka prinsip syariah sehingga memberikan saran dengan nilai-nilai keuangan islam, lalu merekomendasikan investasi berbasis syariah jadi AI dapat membantu mengidentifikasi opsi yang sesuai dengan prinsip syariah dengan mempertimbangkan.</p>

	<p>2. Nasabah S</p> <p>Menurut saya teknologi AI dalam memadukan nilai-nilai syariah sangat baik, dan sangat tepat. Walaupun hanya AI ini sebuah sistem tetapi kita tetap disapa dengan salam dan kalimat yang ramah dan sopan antara perpaduan antara sistem teknologi dengan nilai syariah.</p>
	<p>3. Nasabah M</p> <p>Iya menurut saya adanya Kombinasi teknologi AI + Bank syariah bisa lebih bagus kedepannya untuk nilai-nilai syariah.</p>
	<p>4. Nasabah L</p> <p>Bank syariah indonesia dengan sistem AI sudah sangat sesuai dengan syariat islam.</p>
	<p>5. Nasabah A</p> <p>BSI sudah bagus ada penerapan nilai islam didalamnya terkait teknologi AI.</p>

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Hanifah Rodhiatul Latifah yang lahirkan di Surakarta pada tanggal 15 April 2000 sebagai anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Teguh Abdul Hamid dan Ibu Sri Hastuti. Saat ini penulis bertemapt tinggal di Jalan Bone Timur II Rt 001/ Rw 002 Banyuanyar, Banjarsasi, Surakarta, Solo, Jawa Tengah. Nomor Handphone : 08122711026. Alamat Email : hanifahrodhiatul154@gmail.com. Riwayat Pendidikan SMA penulis di tempuh di Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam, Kartasura Sukoharjo Jawa Tengah. Lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019, penulis diterima di Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Selama proses kuliah di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, penulis mengikuti organisasi menjadi Anggota Jaringan Media di Forum Kajian Ekonomi Islam (FKEI) pada periode 2021-2022.

Akhir kata berkat petunjuk, pertolongan, dan perlindungan dari Allah SWT serta jerih payah usaha dan doa yang selalu dipanjatkan, peneliti mengucapkan terimakasih dan bersyukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Berbasis *Artificial Intelligence* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia”. Semoga hasil karya skripsi peneliti dapat bermanfaat dan membantu untuk para pembaca.