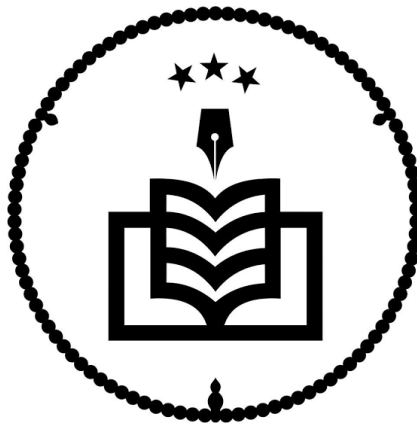


**EFEKTIVITAS TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE*
DALAM LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH :
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH**

(Studi Pada BSI KCP. Dharmahusada Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

Abd. Hanan

NIM:

2021131120

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA**

2025

**EFEKTIVITAS TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE*
DALAM LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH :
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH**

(Studi Pada BSI KCP. Dharmahusada Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Institut Al Fithrah Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S-1)
Perbankan Syariah**

Oleh:

Abd. Hanan

NIM:

2021131120

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ABD. HANNAN
NIM : 2021131120
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

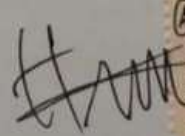
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat (pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri) dari orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut. Dengan demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya, agar diketahui oleh dewan penguji.

Surabaya, 07 Shafar 1447 H.

01 Agustus 2025 M.

Yang membuat pernyataan:




Abd. Hannan

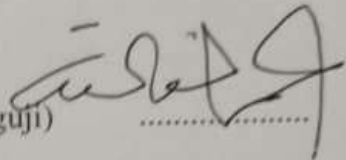
NIM. 2021131120

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi berjudul "EFEKTIVITAS TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH; IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH" yang ditulis oleh Abd. Hamman ini telah diuji pada tanggal 01 Agustus 2025.

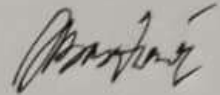
1. H. Faruk, B. Sc M. E

(Ketua penguji)



2. H. Subas, S.E. Ak., M.M

(Anggota penguji)



3. Abdullah Ahadish Shamad Muis, S.E., M.SEI. (Sekertaris penguji)



Surabaya, 01 Agustus 2025

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dekan,



Dr. H. Nur Kholis, Lc. M.HI.

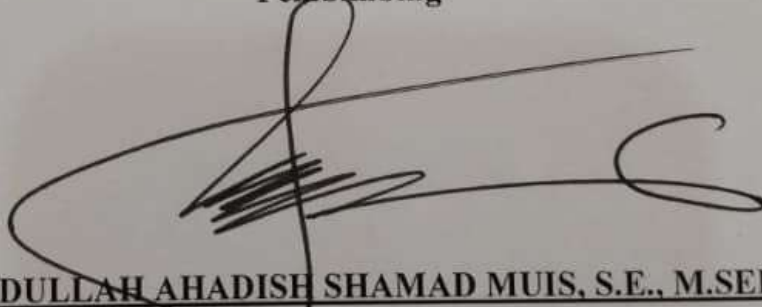
NIDN. 2106068001
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “Efektivitas Teknologi *Artificial Intelligence* dalam Layanan Digital Bank Syariah : Implikasinya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” yang ditulis oleh Abd. Hannan ini telah disetujui pada tanggal 25 April 2025.

Oleh:

Pembimbing

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

ABDULLAH AHADISH SHAMAD MUIS, S.E., M.SEI.
NIDN. 2103059203

HALAMAN MOTTO

"وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ

اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾"

"Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan."

(QS. Al-Qashāsh ayat: 77)

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi Huruf

No.	Arab	Indonesia	No.	Arab	Indonesia
1.	ا	A	16.	ط	ṭ
2.	ب	B	17.	ظ	ẓ
3.	ت	T	18.	ع	‘
4.	ث	Th	19.	غ	Gh
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	ḥ	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	Dh	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	هـ	H
13.	ش	Sh	28.	ء	‘
14.	ص	ṣ	29.	ي	Y
15.	ض	ḍ			

Catatan:

1. Untuk menunjukan bunyi hidup panjang (*madd*), maka caranya dengan menuliskan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf, seperti ā, ī, dan ū (ﺃ , dan ﺀ). Contoh: *najāḥ*, *kāmil*, dan lain sebagainya.
2. Vokal tunggal (*monoftong*) yang dilambangkan dengan harakat. Ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Tanda fathah (ﺃ) dilambangkan dengan huruf “a”
 - b. Tanda kasrah (ﺇ) dilambangkan dengan huruf “i”
 - c. Tanda dhommah (ﺀ) dilambangkan dengan huruf “u”
3. Vokal rangkap (*diftong*) yang melambangkan secara gabungan antara harakat dengan huruf, ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (ﺃ) dilambangkan dengan huruf “aw” seperti: *al-Thawri*, *al-Mawsili*, *maw’izah* dan lain sebagainya.
 - b. Vokal rangkap (ﺇ) dilambangkan dengan huruf “ay” seperti: *sayf*, *al-Layth*, dan lain sebagainya.
4. *Tashdīd* ditransliterasikan dengan menuliskan huruf yang bertanda *Tashdīd* dua kali (dobel) seperti: *kaffah*, *ṭayyib*, *ḥaddatha*, dan lain sebagainya.
5. *Alif-lām* (ﺃ) *ta’rif* ditransliterasikan sebagaimana aslinya, meskipun bergabung dengan huruf *shamsiyah*. Antara *alif-lām* dan kata benda dihubungkan dengan tanda penghubung. Contoh: *al-Shāfi’i*, *al-Nawawī*, *Al-Subukī*, dan lain sebagainya.
6. Penggunaan pedoman transliterasi ini hanya digunakan untuk istilah, nama pengarang dan judul buku yang berbahasa Arab.
7. Pengejaan nama pengarang dan tokoh yang dikutip dari sumber yang tidak berbahasa Arab disesuaikan dengan nama yang tercantum pada karya yang ditulis dan diterjemahkan.

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ وَحْدَهُ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى مَنْ لَا نَبِيَّ وَلَا رَسُولَ بَعْدَهُ ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبَعَ بِهَذَا إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، أَمَّا بَعْدُ .

Alhamdulillah, skripsi dengan judul “Teknis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Berbasis Take Over di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya” akhirnya dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Institut Al Fithrah Surabaya. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, segala bentuk kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, doa, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis merasa wajib menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada pembimbing dan penuntun hidup, Sayyid al-Shaikh Achmad Asrori al-Ishaqi ra., pendiri Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya, yang senantiasa menjadi pembimbing ruhani dan jasmani dalam perjalanan menuju keselamatan dunia dan akhirat. Semoga Allah Ta’ala meninggikan derajat beliau di tempat yang mulia, *fi a ‘lā ‘illiyyīn. Āmīn.*
2. Kepada KH. Dr. Rosidi, M.Fil.I, selaku Rektor Institut Al Fithrah Surabaya.
3. Kepada Dr. H. Nur Kholis, Lc., M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Kepada Abdullah Ahadish Shamad Muis, SE., M.SEI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan, bimbingan, ilmu, serta

motivasi kepada penulis dan rekan-rekan Perbankan Syariah selama masa perkuliahan.

5. Kepada Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya yang telah berkenan memberikan izin, arahan, serta kesempatan bagi penulis dalam penyusunan penelitian ini.
6. Kepada seluruh dosen dan staf Institut Al Fithrah, yang telah meluangkan waktu, membimbing, serta membantu memperlancar penyusunan skripsi ini dan memudahkan segala urusan penulis.
7. Ayahanda dan Ibunda beserta seluruh keluarga yang telah berjuang dengan sepuh kemampuan, baik dalam bentuk materi maupun dukungan spiritual, demi kelancaran studi dan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah Ta'ala membalas segala perjuangan dengan pahala terbaik dan meridhoi setiap langkah mereka. Aamiin.
8. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan PS khususnya angkatan 2025, atas motivasi dan dukungan yang turut mengantarkan selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Tidak lupa apresiasi yang tulus kepada seluruh sahabat yang senantiasa memberi inspirasi dan semangat untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.
10. Demikian pula kepada teman-teman seperjuangan yang selalu bersama dalam suka dan duka selama menempuh perjalanan menuntut ilmu, yang meninggalkan banyak kenangan indah.

Akhirnya, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam atas segala dukungan, motivasi, serta saran yang diberikan. Semoga setiap kebaikan yang telah dicurahkan mendapat balasan mulia dari Allah Ta'ala, dan semoga skripsi ini memberi manfaat bagi semua pihak.

A. Teori Loyalitas Nasabah.....	36
B. Teori Kepuasan Nasabah.....	42
C. Layanan Digital Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> (AI).....	50

A. Gambaran Umum.....	60
B. Penyajian Data	72

A. Uji Deskripsi	70
B. Uji Asumsi Klasik	72
C. Uji Validitas	72
D. Uji Reliabilitas	75
E. Uji Hipotesis	77

