

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

MAWAR MASNATI

NIM 1804110254

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
TAHUN AJARAN 2022 M / 1444 H**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya I

Nama : Mawar Masnati

NIM : 1804110254

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam


Program Studi : Perbankan Syariah

Jenjang : S1

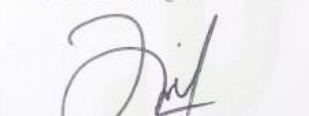
Palangka Raya, September 2022

Menyetujui

Pembimbing I

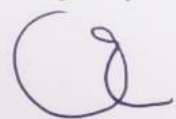

Dr. Imam Qalyubi, M.Hum.
NIP. 19720404 20000 3 005

Pembimbing II

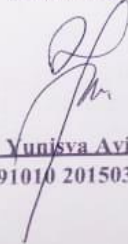

Arif Mubarak, S.E.I., M.E
NIP. 19930321 202012 1 014

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Palangka Raya


Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP.19740423 200112 1 002

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. Itsla Yunisya Aviva, M.E.Sy
NIP.19891010 2015032 012

NOTA DINAS

Palangka Raya , September 2022

**Hal : Mohon Diuji Skripsi
Saudari Mawar Masnati**

Yth. Ketua Panitia Ujian
Skripsi FEBI IAIN
Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Mawar Masnati

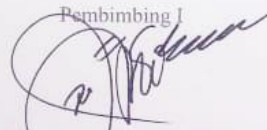
NIM : 1804110254

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya I

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Imam Qalyubi, M.Hum.
NIP. 19720404 20000 3 005

Pembimbing II



Arif Mubarak, S.E.I., M.E
NIP. 19930321 202012 1 014

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”, oleh Mawar Masnati, NIM: 1804110254 telah *dimunagasahkan* oleh Tim *Munagasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 03 November 2022

Palangka Raya, November 2022

Tim Penguji

1. Ali Sadikin, M.SI
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.Esy
(Penguji I)
3. Dr. Imam Qalyubi, M.Hum
(Penguji II)
4. Arif Mubarak, M.E
(Penguji/Sekretaris)


.....

.....

.....

.....

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam,



Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag
NIP. 197404232001121002

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN *HANDLING COMPLAINT*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1**

ABSTRAK

Oleh Mawar Masnati

NIM 1804110254

Penelitian ini berfokus pada teknologi informasi, *handling complaint* dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Teknologi informasi ialah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan komputer atau peralatan elektronik. *Handling complaint* adalah penanganan masalah atau keluhan nasabah. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari sesuatu produk yang diharap-harapkan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah Dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Palangka Raya 1.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, angket dan wawancara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang yang merupakan nasabah Bank BSI KC Palangka Raya 1. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 25. Variabel yang digunakan peneliti ialah Teknologi Informasi (X_1), *Handling Complaint* (X_2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai positif signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$ dan nilai t hitung $2.312 > t$ tabel 1.988, *handling complaint* juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai positif signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4.446 > t$ tabel 1.988. Secara simultan diperoleh nilai Fhitung sebesar 15,121 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,09 dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) dinyatakan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Palangka Raya 1 dipengaruhi Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* sebesar 24,1% dan sisanya 75,9% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, *Handling Complaint*, Kepuasan Nasabah

THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY AND COMPLAINT HANDLING ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING MOBILE BANKING AT INDONESIAN SHARIA BANK KC PALANGKA RAYA 1

ABSTRACT

By Mawar Masnati

NIM 1804110254

This study focuses on information technology, complaint handling and customer satisfaction in using mobile banking. Information technology is the science of using computers or electronic equipment. Handling complaint is the handling of problems or customer complaints. Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing perceptions of the performance or results of an expected product. The purpose of this study was to determine how the influence of information technology and complaint handling on customer satisfaction in using mobile banking at BSI KC Palangka Raya 1.

The type of research used in this research is descriptive quantitative method. Data collection methods in this study used observation, questionnaires and interviews. The sample in this study amounted to 98 people who are customers of Bank BSI KC Palangka Raya 1. The data analysis technique used was multiple regression analysis with the SPSS version 25 program. The variables used by researchers were Information Technology (X_1), Handling Complaint (X_2) and Satisfaction. Customer (Y).

The results showed that information technology had an effect on customer satisfaction with a positive significance value of $0.023 < 0.05$ and a t-count value of $2.312 > t$ table 1.988 , handling complaints also had an effect on customer satisfaction with a positive significance value of $0.00 < 0.05$. and the value of t count $4.446 > t$ table 1.988 . Simultaneously, the Fcount value of 15.121 is greater than Ftable of 3.09 and with a significance level of $0.000 < 0.05$. This means that jointly affect customer satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination (R Square) it is stated that customer satisfaction in using mobile banking at BSI KC Palangka Raya 1 is influenced by Information Technology and Handling Complaints by 24.1% and the remaining 75.9% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Information Technology, Handling Complaints, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* di BSI KC Palangka Raya 1” dengan lancar. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy selaku ketua jurusan Ekonomi Islam FEBI IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Fadiah Adlina, M. Pd. I selaku ketua program studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Palangka Raya.
5. Bapak Dr. Imam Qalyubi, M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Arif Mubarak, S.E.I., M.E selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Ahmad Hanafi, S.E.I., M.E selaku dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan di IAIN Palangka Raya.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
9. Terima kasih kepada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 yang telah bersedia memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

10. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada kedua orang tua, kakak dan adik yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, semangat, serta bantuan material guna menyelesaikan tugas akhir ini. Selain itu juga peneliti ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan guna kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, akan tetapi peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta balasan kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin yaa Rabbal Alamin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, September 2022

Peneliti,

Mawar Masnati
NIM 1804110254

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mawar Masnati
NIM : 1804110254
Jurusan/program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1” adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2022

buat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
10000
C254DAKX043380627
Mawar Masnati
NIM 1804110254



MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

(Q.S Al-Fatihah : 1)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas Ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya ilmiah ini maka dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada untuk orang-orang yang kusayangi.

1. Kepada Mama Masnah dan Abah Junadi yang telah memberikan dukungan moral maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusus

selain do'a yang terucap dari orang tua, ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahkan bakti dan cintaku untuk kalian Mama Masnah dan Abah Junadi, terima kasih Mama dan Abah atas cinta yang begitu besar yang kalian berikan, sungguh aku mencintai kalian karena Allah SWT.

2. Kepada abang, kakak dan adik sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk abang Muhammad Dinor, abang Gunawan Nurhadi, abang Iis Supiandi, kakak Siti Aisyah, kakak Susi Susanti dan adik Norma Wijayanti terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang kalian berikan menjadikan ku orang yang baik pula.
3. Kepada seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, terima kasih untuk semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.
4. Kepada teman-teman yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuat ku semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini, (Indah Rahmanungsih, Nur Fauziyah K.N, Anita Minarni, Arjakhiah, Siti Nur Ibtisamah, Jariah, Wahidah dan teman-teman seperjuangan PBS B Angkatan 2018).
5. Kepada teman-teman saya yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah turut memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan doa untuk saya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Teruntuk almamater kampus tercinta IAIN Palangka Raya, terima kasih banyak.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan

ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha titik di bawah
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet titik di atas
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es titik di bawah
ض	Dad	ḍ	de titik di bawah
ط	ta'	ṭ	te titik di bawah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ظ	za'	ẓ	zet titik di bawah
ع	'ain	ʿ	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...’...	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>’iddah</i>

C. Ta’ Marbutah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawumati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawumati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “*l*” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penelitian kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penelitiannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl As-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix

MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penulisan	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Teori.....	14
1. Teknologi Informasi	14
2. <i>Handling Complaint</i>	16
3. Kepuasan Nasabah.....	18
C. Kerangka Konsep.....	22
1. Bank Syariah Indonesia	22
2. Nasabah	23
3. <i>Mobile Banking</i>	23
D. Kerangka Berpikir	25
E. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel	29
1. Variabel Bebas.....	29
2. Variabel Terikat.....	30
3. Pengukuran Skala	30
C. Waktu dan Tempat Penelitian	32

D.	Populasi dan Sampel.....	33
1.	Populasi	33
2.	Sampel	33
E.	Teknik Pengumpulan Data	35
1.	Observasi	35
2.	Angket	35
3.	Wawancara	36
F.	Uji Instrumen Penelitian.....	37
1.	Validitas Penelitian.....	37
2.	Reliabilitas Penelitian.....	38
G.	Teknik Pengolahan Data.....	39
H.	Uji Prasyarat Analisis	40
1.	Uji Normalitas	40
2.	Uji Multikolinieritas	40
3.	Uji Heteroskedastisitas	41
I.	Analisis Data	42
1.	Analisis Deskriptif.....	42
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
a.	Uji T.....	43
b.	Uji F.....	44
c.	Koefisien Determinan (R^2)	45
J.	Sistematika Penulisan.....	45
	BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B.	Penyajian Data.....	50
C.	Pembahasan	68
	BAB V PENUTUP	73
A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Teknologi Informasi (X_1), <i>Handling Complaint</i> (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y) yang digunakan dalam Angket.	31
Tabel 3.3 Tabel <i>Cronbach Alpha</i>	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X_1	48

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas X2.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Y.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, Y.....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X1.....	54
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X2.....	55
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Y.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Linier Berganda.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Bank BSI KC Palangka Raya 1.....	41
Gambar 4.3 Hasil Uji dengan Normal P-Plot.....	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah yang menerapkan prinsip syariah berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis dalam operasionalnya. Bank Syariah Indonesia didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB siang. Bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia melalui penggabungan perusahaan afiliasi BUMN dibidang perbankan, antara lain Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Dimulai penandatanganan *Conditional Merger Agreement (CMA)* antara ketiga bank.

Pendirian Bank Syariah Indonesia merupakan strategi untuk menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah di dunia. Penggabungan ketiga bank tersebut akan menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk dan akan tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Berdasarkan hasil gabungan tiga bank syariah milik negara, Bank Syariah memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun.¹

Bank syariah merupakan bank yang memiliki kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 tentang perbankan syariah menyatakan bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan

¹Khoirun Niswah & Khairina Tambunan, *Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Market Share melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi : Studi BSI KCP Stabat Proklamasi*, Jurnal Kajian & Bisnis Islam, el mal, Vol 3 No 6, 2022, h. 1117.

prinsip syariah seperti kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, *maisîr*, *gharar*, dan *zalim*.²

Dalam global perbankan, perkembangan teknologi yaitu menciptakan para perusahaan membarui taktik usaha menempatkan teknologi menjadi unsur primer pada proses penemuan produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan elektronik transaksi (*e-banking*) melalui ATM, *phone banking* dan *internet banking* misalnya adalah bentuk baru berdasarkan pelayanan bank yang membarui pelayanan transaksi manual sebagai pelayanan transaksi yang dari teknologi.³

Teknologi adalah pengetahuan atau ilmu mengenai teknik. Sedangkan pengertian informasi adalah penggunaan teknologi, seperti komputer, elektronik, dan teknik komunikasi untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital. Jadi definisi teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan komputer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.⁴

Sejalan dengan inovasi layanan dari industri perbankan. Di masa mendatang, transaksi keuangan diperkirakan akan menjadi produk perbankan paling populer yang diakses melalui jaringan internet dan telpon seluler. Nilai transaksi ini akan naik setiap tahun di seluruh dunia, dan meningkat 4 kali lipat pada tahun 2016. Di Indonesia dalam 5 tahun terakhir pemakaian *mobile banking* oleh nasabah perbankan meningkat signifikan dengan rata-rata

²Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 Tentang Perbankan Syariah.

³*Ibid*, h. 1117.

⁴Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hal. 450.

peningkatan 13,3% pertahun. Pada tahun 2003 pengguna *mobile banking* baru sekitar 315 ribu orang namun 4 tahun kemudian sudah menjadi 8,2 juta orang pengguna, dan pada tahun 2008 diperkirakan meningkat hingga 50% menjadi sekitar 12,32 juta orang. Artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah itu sendiri adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapan. Seorang nasabah jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinan akan menjadi pelanggan yang lama. Kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank, sehingga tidak heran ada slogan yang bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu di layani dengan sebaik-baiknya.⁵

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi, membuat pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan.⁶ Pertumbuhan teknologi informasi yang begitu pesat memberikan dampak positif, sehingga pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi

⁵Layaman dan Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, IAIN Syekh Nurjati Cirebon: Al-Amwal, Volume 9, No. 1, 2017, h.43.

⁶Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta, “*Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)*”, Semarang, 2015, h. 1.

dengan meluncurkan layanan *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan *m-banking*.

Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, di antaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.⁷

Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.⁸ Teknologi informasi berkembang pesat sehingga dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, teknologi informasi yang berupa internet ini sangat diperlukan karena untuk menyelesaikan pekerjaannya serta bisa mengakses informasi tentang bisnis yang sedang berkembang.

Variabel *handling complaint* ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam

⁷Hanif Astika Kurniawati, dkk., *Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, | Universitas Jember (UNEJ) 4, no. 1, 2017: 24.

⁸Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2011, h. 346.

menggunakan pelayanan bank terdapat risiko yang timbul, dengan adanya risiko pihak perbankan memberikan layanan berupa *handling complaint* (penanganan keluhan nasabah). Keluhan atau komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau ketiadaan tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.⁹ Penanganan komplain adalah kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.¹⁰

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari sesuatu produk yang diharap-harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan/nasabah tidak puas sebaliknya jika memenuhi harapan maka pelanggan/nasabah akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas.¹¹

Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan adalah sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan

⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008, h. 35.

¹⁰Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015, h. 2.

¹¹Philip Kotler dan Kevin Lana Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008, h.13.

baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan dan imbasnya bagi perusahaan adalah kepuasan nasabah tersebut.

Layanan *m-banking* diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dari hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti, narasumber menyatakan saat mengakses layanan *m-banking* harus mempunyai sinyal *handphone* yang sangat kuat karena jika koneksi internet kurang baik, maka otomatis layanan *m-banking* tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat bertransaksi.¹²

Pernyataan lainnya disampaikan juga oleh seorang nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, bahwa menggunakan *layanan m-banking* memang mudah dan dapat mempercepat transaksi serta menghemat waktu namun ia menyatakan kurang percaya terhadap layanan *m-banking* karena banyaknya berita terkait maraknya aksi pembobolan data.¹³ Jadi dapat disimpulkan dari pernyataan kedua nasabah tersebut bahwa kendala yang kadang terjadi adalah pada jaringan internet *handphone* dan beresiko terjadi pembobolan data.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* melalui proposal penelitian yang berjudul **Pengaruh Teknologi Informasi dan Handling**

¹²Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, pada 26 Februari 2022.

¹³Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, pada 26 Februari 2022.

Complaint Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus dan tidak menyimpang dari tujuan yang direncanakan, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pada teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dan penelitian hanya dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1?
2. Apakah *handling complaint* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1?
3. Apakah teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis.

1. Kegunaan teoritis
 - a) Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Perbankan Syariah serta seluruh mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
 - b) Bagi peneliti guna untuk memberikan pengetahuan, wawasan, dan menambah referensi agar diperoleh hasil yang memuaskan dan bermanfaat bagi peneliti dan seberapa besar pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam

menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. Dalam kepentingan ilmiah, diharapkan bisa memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengetahuan intelektual di bidang perbankan syariah serta dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih dalam terhadap permasalahan yang serupa di periode akan datang.

2. Kegunaan praktis

- a. Dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia Palangka Raya, agar dapat meningkatkan pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
- b. Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah literatur Ekonomi Syariah bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Selain membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, dilakukan juga pengkajian terhadap hasil-hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan para peneliti. Pengkajian atas hasil-hasil penelitian terdahulu akan sangat membantu peneliti lainnya dalam menelaah masalah yang akan dibahas dengan berbagai pendekatan spesifik. Selain itu dengan mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu akan memberikan pemahaman komprehensif mengenai posisi peneliti. Adapun kajian atau penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Zenna Mya dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut, 2016. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis persamaan regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara statistik.¹⁴

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis

¹⁴Zenna Mya Eka Pratiwi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut*, Skripsi: IAIN Tulungagung, 2016, h. 100.

yaitu mengenai teknologi informasi dan *handling complaint* pada bank syariah.

2. Layaman dan Novi Andriyani dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, 2017. Hasil penelitian ini mengandung pengertian bahwasannya teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasannya nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon. Dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah memberikan dampak positif terhadap ekonomi bank, dengan memberikan kepuasan nasabah maka nasabah akan loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah akan membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.¹⁵ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai teknologi informasi dan kepuasan nasabah di bank syariah.
3. Ma'mun dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu, 2019. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penanganan complain berpengaruh positif terhadap kepuasan

¹⁵Layaman dan Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, IAIN Syekh Nurjati Cirebon: Al-Amwal, Volume 9, No. 1, 2017, h.56.

nasabah. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai penanganan masalah dan kepuasan nasabah di bank syariah.¹⁶

4. Imran Asis dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, 2020. Dalam penelitian ini teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹⁷ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai teknologi informasi dan kepuasan nasabah pada bank syariah.
5. Irma Monika dan Ryzki Wiryawan dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, 2022. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai teknologi informasi dan *handling complaint* pada bank syariah.

Dari hasil telaah penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang terlihat jelas mengenai fokus penelitian pada setiap

¹⁶Ma'mun, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu), Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019, h.71.

¹⁷Imran Asis, *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare*, Skripsi: IAIN Parepare, 2020, h.76.

¹⁸Irma Monika dan Ryzki, *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya*, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* Vol. 2, No. 2, 2022, h.249.

penelitian tersebut. Tabel persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Zenna Mya, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan <i>Handling complaint</i> Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut, 2016.	Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu, persepsi teknologi dan <i>handling complaint</i> dan metode kuantitatif.	Penelitian terdahulu terdapat variabel terikat yang berbeda yaitu variabel resiko dan fokus terhadap minat nasabah, variabel terikat yang digunakan adalah <i>internet banking</i> dan populasi yang digunakan nasabah bank Syariah Mandiri Ngunut.
2.	Layaman dan Novi Andriyani, Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, 2017.	Persamaan penelitian ini terletak pada teknologi informasi dan kepuasan nasabah.	Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon,
3.	Ma'mun, Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu, 2019.	Persamaan penelitian ini terletak penanganan komplain dan kepuasan nasabah selain itu metode yang digunakan juga metode kuantitatif.	Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu.
4.	Imran Asis, Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, 2020.	Persamaan penelitian ini terletak teknologi informasi dan kepuasan nasabah selain itu metode yang digunakan juga metode kuantitatif.	Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.

5.	Irma Monika dan Ryzki Wiryawan, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, 2022.	Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu, teknologi informasi dan <i>handling complaint</i> dan metode kuantitatif.	Populasi yang digunakan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya.
----	--	--	---

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2022

B. Kerangka Teori

1. Teknologi Informasi

Teknologi adalah pengetahuan atau ilmu mengenai teknik. Sedangkan pengertian informasi adalah penggunaan teknologi, seperti komputer, elektronik, dan teknik komunikasi untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital. Jadi definisi teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan komputer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.¹⁹ Peranan teknologi informasi pada saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas manusia. Berkat teknologi manusia mendapat berbagai kemudahan untuk berbagai kegiatan-kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi meliputi:²⁰

- 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.

¹⁹Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011, h. 450.

²⁰Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2003, h. 3.

- 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia.

Ada tiga objek besar yang harus dicapai dan menjadi target utama dari penerapan teknologi informasi perbankan, yang jika diamati lebih seksama akan nampak bahwa fokus pengembangan lebih terarah pada fungsi-fungsi *front office*:

1. Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (*value adding activity*).
2. Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya, dan bernilai tinggi.
3. Teknologi informasi harus mampu meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan (*revenue*) dengan cara memanfaatkannya untuk semakin mendekatkan perusahaan dengan para calon pelanggan.²¹

Menurut Haag dan Cummings (1998) indikator yang digunakan untuk mengukur variabel teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

- a. Memperoleh informasi.

²¹Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, h. 109.

- b. Melakukan penyampaian informasi.
- c. Melakukan penciptaan informasi.
- d. Melakukan penyimpanan informasi.
- e. Mengkomunikasikan informasi.²²

2. *Handling Complaint*

Pengaduan nasabah merupakan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain. Penanganan yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan dengan memperhatikan beberapa hal berikut:

1) Berempati dalam Menerima Keluhan (*Empathy*)

Ikut merasakan apa yang dialami pihak yang menghadapi masalah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus guna mendengarkan keluhannya, serta mencari jalan keluar hingga tuntas.

2) Kecepatan Memberikan Tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani komplain karena dapat meredam atau menghilangkan

²²Dikutip dari Muhammad Iqbal, Asyari Hasan & Iva Laili dalam, *Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)*, Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Volume 7, No. 1, 2022, h. 339.

pemikiran negatif yang dialami si penyampai keluhan. Respon yang cepat, tepat dan tuntas merupakan tindakan *recovery* yang dapat menambah kepercayaan nasabah (*problem fee*).

3) Permintaan Maaf (*Apology*)

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespon permasalahan yang diajukan oleh nasabah. Pernyataan tersebut merupakan kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan.

4) Kredibilitas (*Credibilitas*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak bisa mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas erat dengan keputusan nasabah dan sangat efektif untuk promosi *word-of mouth*.

5) Perhatian (*Attentiveness*)

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi kepada si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan *complaint* dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian masalah.²³

²³Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014 h. 306-307.

Adapun untuk mengukur indikator variabel *handling complaint* berdasarkan pendapat Tjiptono dan Chandra (2016) yaitu sebagai berikut:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.²⁴

Complaint merupakan keluhan yang dirasakan oleh nasabah yang merasa tidak puas oleh kegiatan perbankan dan biasanya disebabkan kerugian *financial* yang terjadi karena kesalahan atau kelalaian pihak bank.²⁵ Dalam hal ini penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat dan menimbulkan masalah lain.

3. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau kinerja yang dirasakan pelanggan (*perceived performance*) dan harapan pelanggan (*customer expectation*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah atau dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa amat

²⁴Dikutip dari Irma Monika Desi Deria & Ryzki Wiryawan dalam, *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya*, Journal of Applied Islamic Economics and Finance Vol. 2, No. 2, 2022, h. 242-243.

²⁵Rusadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, h. 34.

puas atau senang.²⁶ Kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²⁷

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Artinya, kepuasan atau senangnya pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan menciptakan suatu ikatan emosional yang kuat diantaranya.²⁸

Menurut Kasmir, kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, jangan sepotong-sepotong. Artinya nasabah akan merasa sangat puas apabila komponen kepuasan tersebut bisa terpenuhi secara lengkap. Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan dilihat dari 5 dimensi antara lain: ²⁹

²⁶Philip kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*, Jakarta:PT Pranhallindo, 1997. h. 36

²⁷M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2001, h. 49.

²⁸Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, h. 203.

²⁹Kasmir, *Menejemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali press 2012. h. 57.

1) *Tangibles*

Tangibles merupakan bukti fisik yang harus dimiliki karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya.

2) *Responsivitas*

Responsivitas yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang sangat besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

3) *Reliabilitas*

Reliabilitas yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

4) *Assurance*

Assurance adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

5) *Empathy*

Empathy yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjamin hubungan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu untuk memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan cepat.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah [267]: 2).³⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung pada persepsi yang dirasakan oleh setiap nasabah. Sehingga

³⁰QS.AL-Baqarah [267] : 2

kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya berbeda. Namun pada umumnya kepuasan nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.

C. Kerangka Konsep

1. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank di Indonesia yang bergerak dalam bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Satu. Bank Syariah Indonesia menjadi bank Syariah Milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).³¹

Pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, yang telah menetapkan bahwa bank-bank syariah Indonesia terdapat bank yang sepenuhnya telah melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan untuk bank konvensional yang telah melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atas dasar dari Unit Usaha Syariah (UUS) yang dimilikinya. Maka, tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang telah melanggar prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah yang harus dipatuhi bank-bank syariah diwajibkan untuk mengikuti undang-undang

³¹https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia, di akses 11 Maret 2022.

perbankan syariah yang difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional MUI.³²

2. Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.³³ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah ada dua macam yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.³⁴ Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

3. *Mobile Banking*

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama seperti internet banking yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (SMS) ke pusat layanan

³²Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syariah (Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya)* Jakarta: Kencana, 2018, h.2.

³³Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006, h. 143.

³⁴Moh. Rifai, *Konsep Perbankan Syariah*, Semarang: Wicaksana, 2002, h. 4.

yang disediakan oleh bank.³⁵ *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*.³⁶ Penggunaan *m-banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri dan nasabah.³⁷

Mobile banking termasuk ke dalam *electronic banking* atau *e-banking*. *E-banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan layanan perbankan melalui internet. Dalam penerapan layanan transaksi melalui BSI *Mobile* terdapat berbagai macam fitur pelayanan di antaranya sebagai berikut:

- 1) Dapat melakukan tarik tunai uang tanpa menggunakan kartu.
- 2) Dapat membuka rekening nasabah melalui *mobile banking* BSI.
- 3) Dapat menyalurkan bantuan melalui zakat, infak, waqaf, dan donasi.
- 4) Dapat memblokir kartu ATM yang hilang tanpa perlu datang ke kantor atau menghubungi call center yang dikenakan biaya.

³⁵Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen.*, h. 346

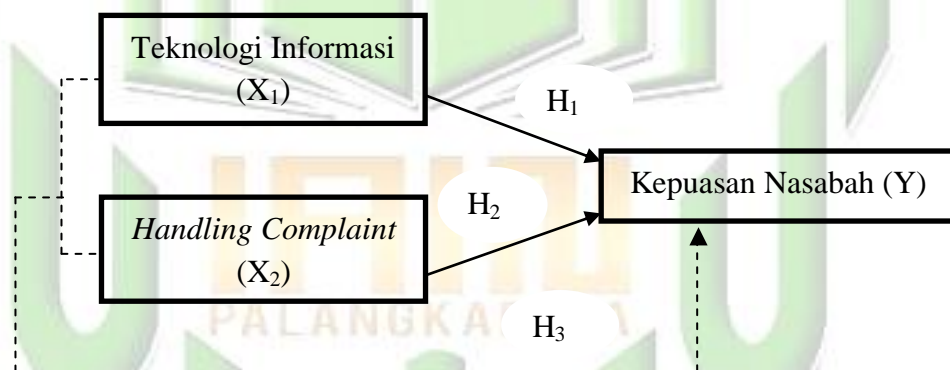
³⁶Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2011, h.18.

³⁷Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017, h. 17.

D. Kerangka Berpikir

Untuk memberikan penjelasan terhadap penelitian ini, maka dibuatlah kerangka berpikir dengan menggunakan variabel independen adalah variabel dependen yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Baik yang pengaruhnya positif namun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen yang digunakan adalah Teknologi Informasi (X_1), *Handling Complaint* (X_2), Kepuasan Nasabah (Y), jadi variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen).

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Adapun keterangan pada gambar di atas tersebut adalah sebagai berikut :

----- : Secara Simultan

————— : Secara Parsial

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Adapun hipotesis yang peneliti rumuskan berdasarkan

dengan penelitian terdahulu oleh Ma'mun dengan judul penelitian “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu”, 2019. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penanganan *complaint* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu penelitian terdahulu lainnya oleh Imran Asis dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah bank Mandiri Cabang ParePare” 2020. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel teknologi informasi memberikan hubungan yang positif dimana ini terbukti pada hasil uji korelasinya (R).

Selain itu penelitian terdahulu oleh Irma Monika dan Ryzki Wiryawan dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, 2022. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa berpengaruh secara simultan dan berpengaruh signifikan antara teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian terdahulu di atas maka peneliti menyimpulkan sementara hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Variabel teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H₂ : Variabel *handling complaint* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H₃ : Variabel teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian kuantitatif disebut juga dengan metode konfirmatif karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian atau konfirmatif. Dimana dalam penelitian, peneliti melakukan penyebaran angket. Dari hasil perhitungan angket bisa dilakukan pembuktian atau konfirmasi apakah ada pengaruh atau tidak dari hasil penelitian tersebut. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.³⁸ Bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus berstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk mengukur seberapa besar pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

³⁸Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenada Media Group, 2015, h.109.



2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*).³⁹ Peneliti akan meneliti pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴⁰ Dalam penelitian ini, diidentifikasi operasional variabelnya sebagai berikut :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel bebas (X) variabel ini sering disebut sebagai variabel *Stimulus, Predictor, Abtecedent*. Pada bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah Teknologi Informasi (X_1) dan *Handling Complain* (X_2).

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta, 2005, h. 11.

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, h. 101.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas.⁴¹ Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dalam menggunakan *mobile banking*.

3. Pengukuran Skala

Instrumen penelitian pada penelitian ini diukur menggunakan skala *likert* yang terdiri dari jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala likert

No	Analisis	Kode	Jumlah Penilaian
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Kurang Setuju	KS	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2022

⁴¹*Ibid*, h. 13.

Tabel 3.2

Daftar Pernyataan Teknologi Informasi (X_1), *Handling Complaint* (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y) yang digunakan dalam Angket

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber
1.	Teknologi Informasi (X_1)	Memperoleh Informasi	Saya memperoleh informasi mengenai produk yang ada di <i>mobile banking</i>	Muhammad Iqbal, Asyari Hasan & Iva Laili dalam, (Haag dan Cummings : 1998)
		Melakukan penyampaian informasi	<i>Mobile banking</i> menyajikan informasi dalam bentuk yang paling berguna banyak manfaat bagi saya	
		Melakukan penciptaan informasi	<i>Mobile banking</i> memproses informasi untuk memperoleh informasi baru	
		Melakukan penyimpanan informasi	<i>Mobile banking</i> menyimpan informasi untuk penggunaan waktu yang akan datang	
		Mengkomunikasikan informasi	<i>Mobile banking</i> menyampaikan informasi kesaya dengan cepat dan tepat	
2.	<i>Handling Complaint</i> (X_2)	Empati terhadap pelanggan yang marah	a. Meluangkan waktu dan mendengarkan keluhan nasabah	Irma Monika Desi Deria & Ryzki Wiryawan dalam (Tjiptono dan Chandra : 2016)
			b. Memahami keadaan yang dirasakan nasabah	
			c. Melakukan pemantauan atas keluhan nasabah secara efektif	
		Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan	a. Penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan tepat	
			b. Solusi yang diberikan sangat memuaskan	

		Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan	a. Adil dalam memecahkan keluhan nasabah b. Tanggung jawab kepada nasabah yang mengalami keluhan	
		Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan	a. Memudahkan nasabah yang mengalami keluhan b. Tidak mempersulit nasabah yang mengalami keluhan	
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	<i>Tangibles</i>	Sarana fisik yang digunakan untuk pelayanan sangat nyaman	Kasmir : 2012
		<i>Responsivitas</i>	Pelayanan keluhan sudah sesuai dengan keinginan saya	
		<i>Reliabilitas</i>	Pelayanan yang diberikan cepat dan akurat	
		<i>Assurance</i>	Pengetahuan kompetensi karyawan membuat saya percaya transaksi yang saya lakukan benar	
		<i>Empathy</i>	Pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat dengan kebutuhan saya	

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2022

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Juni-Juli tahun 2022. Lokasi penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun alasan penulis mengambil lokasi ini karena dalam pelaksanaannya di Bank Syariah Indonesia ini dianggap karena memiliki tingkat keberhasilan yang cukup signifikan. Karena memudahkan nasabah bertransaksi dengan mudah dan

mobile banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang *riil* (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer dan telepon seluler.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi berasal dari kata Inggris *population* yang berarti jumlah penduduk.⁴² Adapun pada suatu penelitian kata populasi digunakan untuk menyebutkan kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat nasabah berjumlah 4.421 nasabah yang aktif menggunakan *mobile banking*. Nasabah aktif tersebut merupakan peserta yang aktif melakukan transaksi online seperti transfer, top up eWallet dan lainnya.⁴³

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu,

⁴²Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017, h.109.

⁴³BOSM BSI Palangka Raya 1, Juni 2022.

kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁴⁴

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasi nasabah yang aktif menggunakan *mobile banking* berjumlah 4.421 maka peneliti memilih teknik *accidental sampling* untuk menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sejumlah sampel yang akan dijadikan penelitian.

Karena populasi pengguna *mobile banking* di kota Palangka Raya diketahui jumlahnya, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Adapun rumus menghitung ukuran sampel populasi yang diketahui jumlahnya adalah menggunakan rumus slovin,⁴⁵ yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4.421}{1 + 4.421 \times (0,1)^2}$$

n = 97,7881 Penulis bulatkan menjadi 98 sampel

Keterangan :

N = Populasi (4.421)

⁴⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017, h. 81.

⁴⁵Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 180.

n = Jumlah Sampel minimal (98)

e = Error margin (10%)

Berdasarkan notasi rumus besar sampel penelitian minimal oleh rumus slovin di atas, maka bisa di tentukan minimal sampel yang akan di teliti sebanyak 98 orang nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 yang menggunakan *mobile banking* BSI.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, disertai catatan-catatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁴⁶ Jadi, dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian khususnya di BSI KC Palangka Raya 1. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk memperoleh data proses jalannya pengisian angket. Hasil observasi diabadikan dalam bentuk foto yang akan membantu proses perumusan pembahasan sebagai pelengkap data penelitian.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket tertutup adalah angket yang

⁴⁶Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 104.

disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai. Angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket campuran yaitu gabungan antara angket terbuka dan tertutup.⁴⁷

Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yakni pernyataan sudah disusun secara terstruktur. Dalam angket tertutup pernyataan-pernyataan telah memiliki alternatif jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden dengan menggunakan skala *likert* dengan skor 1-5. Angket diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberikan penjelasan berkenaan dengan pengisian angket tersebut. Jumlah instrumen pernyataan sebanyak 19 item.

3. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut ialah pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar wawancara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara seperti yang telah dipaparkan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar informan tidak hanya memberikan jawaban-jawaban secara lengkap saja

⁴⁷Ekowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018, Februari). *Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-RecsQual*.

melainkan agar informan tetap dapat menggunakan istilah-istilah mereka sendiri mengenai fenomena yang terjadi.⁴⁸ Menurut Yunus (2010) agar wawancara efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu:

- a. Mengenalkan diri
- b. Menjelaskan maksud kedatangan
- c. Menjelaskan materi wawancara
- d. Mengajukan pertanyaan⁴⁹

Wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu: Wawancara tidak terstruktur, dimana peneliti terlibat langsung dengan subjek yang diteliti dan tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya.

F. Uji Istrumen Penelitian

1. Validitas Penelitian

Pengujian ini merupakan suatu alat ukur test dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana test dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.⁵⁰ Pengujian validitas tiap butir digunakan untuk analisis item, yaitu mengkolerasikan skor butir. Butir-butir dalam suatu pertanyaan dapat dinyatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Kriteria pada SPSS ialah jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka

⁴⁸Singarimbun, Masri dan Effendi, *Softiak, Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3S Indonesia.h. 192.

⁴⁹Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015, h.31.

⁵⁰Danang Sunyoto, *Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 132.

pernyataan tersebut dikatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.⁵¹

2. Reliabilitas Penelitian

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.⁵²

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup bisa dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Jika datanya memang sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, akan tetap sama. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini untuk mengukur *Reliable* atau tidak *Reliable* suatu variabel yaitu menggunakan *Cronbach Alpha*. Maka, dikatakan *Reliable* jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.⁵³ Adapun kriteria – kriteria dalam uji reliabilitas, antara lain :

- a. Apabila Cronbach Alpha $\geq 0,80$, maka dapat dikatakan bahwa kuisisionernya termasuk reliabilitas sangat baik.
- b. Apabila Cronbach Alpha 0,6 - 0,79, maka dapat dikatakan bahwa kuisisionernya termasuk reliabel (reliabilitas diterima).

⁵¹Febrianawati Yusup, *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*, Jurnal Tarbiyah Jutnal Ilmih Kependidikan, VO; 7, No. 1, 2018, h. 17.

⁵²Sofiyon Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, 2014, h. 87.

⁵³Burhan Nurgiyantoro, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: UGM Univercity Press, 2012, h. 338.

- c. Apabila Cronbach Alpha $\leq 0,60$, maka dapat dikatakan bahwa kuisisionernya termasuk tidak reliabel.

Tabel 3.3 Tabel Cronbach Alpha

Nilai Cronbach Alpha	Tingkat Keandalan
0,00 – 0,20	Kurang Andal
0,20 – 0,40	Agak Andal
0,40 – 0,60	Cukup Andal
0,60 – 0,80	Andal
0,80 – 1,00	Sangat Andal

Sumber: Sugiono, 2017.

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini selanjutnya diolah melalui beberapa tahapan yaitu sebagai berikut.⁵⁴

1. *Editing*, yaitu memeriksa ulang kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan data yang diperoleh sehingga data menjadi valid dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. *Coding*, yaitu pemberian kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data. Kode berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokkan data ke dalam bentuk tabel secara teliti dan teratur.
4. *Analyzing*, yaitu kegiatan membuat Analisa data sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan.

⁵⁴Nanag Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, h.184.

H. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang mempunyai pola seperti distribusi normal.⁵⁵

Uji normalitas dapat dilihat dengan uji Kolmogrov Smirnov. Menurut Akbar Kolmogrov-Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal. Sedangkan *Chi Square* untuk data dengan skala nominal. Jika probabilitas atau *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* (α) maka data distribusi normal. Sedangkan menurut Santoso, jika nilai Sig. Atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal.⁵⁶

2. Uji Multikolinieritas

Uji ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda, yang menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas, yang merupakan gejala korelasi antara variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai VIF (*Variance*

⁵⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 161–162

⁵⁶Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009, 1.78.

Inflation Factor) tidak lebih dari 10 dan *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas.⁵⁷

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidak-samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model yang baik seharusnya tidak terjadinya heteroskedastisitas, yaitu *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka berarti data yang di harapkan adalah memiliki variansi sama yang disebut homoskedastisitas.⁵⁸

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui uji *glejser*. Uji *glejser* melakukan cara dengan menggunakan regresi antar variabel independen dan nilai residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁵⁹

⁵⁷Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2013, h. 60.

⁵⁸Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009, h. 92.

⁵⁹Erwin Saputra, *Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perbankan Syariah Terhadap Market Share Aset Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Tahta Media Group, h. 35.

I. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini, digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Pada penelitian ini, penulis akan menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan, yaitu pertama, penulis telah melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket.

Angket yang diteliti diambil dari sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Kedua, pengumpulan data, penulis menentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diteliti. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket. Penulis menggunakan skala *likert* untuk mengidentifikasi nilai kuesioner dari masing-masing variabel penelitian yang diberikan kepada responden. Ketiga, daftar angket disebarakan ke unit observasi, yaitu nasabah BSI Palangka Raya 1. Setiap item dari angket, memiliki nilai yang sama.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen.⁶⁰ Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh

⁶⁰Edy Supriyadi, *SPSS+Amos*, Jakarta: In Media, 2015, h. 65.

mobile banking yang diukur berdasarkan Teknologi Informasi (X_1) dan *Handling Complaint* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

a. Uji T

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan Uji f (lihat perhitungan SPSS pada *Coefficient Regression Full Model/Enter*) atau bisa diganti dengan uji metode *Stepwise*.

Menurut Ghozali (2016:97), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent. Cara melakukan uji t adalah *quick look* dan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel. Derajat keberhasilan yaitu $df = (n-k)$, dimana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel. Berikut dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi:

- a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$. Maka cara yang dilakukan adalah:

- a) Bila (P-Value) $< 0,05$ artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.
- b) Bila (P-Value) $> 0,05$ artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent.

Menurut Imam Ghazali, tahap pengujian yang akan dilakukan, yaitu hipotesis ditentukan dengan formula nol secara statistik diuji dalam bentuk:⁶¹

1. Jika $H_0 : \beta_1 > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
2. Jika $H_0 : \beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

b. Uji F

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Uji f dilakukan dengan membandingkan f hitung dengan f tabel. Berikut ini kriteria penilaian pada uji f.

- 1) Jika $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka variabel independent yang di uji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka variabel independent yang di uji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.⁶²

⁶¹*Ibid*, h. 67.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Kuncoro, uji koefisien determinasi/ R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi/ R^2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.⁶³ Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat melalui R square, nilai R square dikatakan baik jika di atas 0,5.⁶⁴

J. Sistematika Penulisan

Supaya lebih memudahkan pembaca dalam menganalisis dan memahami hasil dari pembahasan ini, maka di buatlah sistematika penulisan yang dibagi atas beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

⁶²Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T Uji F, R2)*, Jakarta: Guepedia, h. 48.

⁶³Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016, h. 86.

⁶⁴*Ibid*, h. 87.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis. Bagian dari kajian teori itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, kerangka konsep, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan peneliti. Adapun yang termasuk di dalam bagian ini yaitu, pendekatan dan jenis penelitian, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, uji prasyarat analisis, analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini meliputi gambaran umum lokasi penelitian, serta data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang diringkas dari hasil penelitian dan saran setelah dilakukannya penelitian terhadap masalah yang sudah dianalisis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta

komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁶⁵ Salah satu Kantor Cabang BNI Syariah yang berada di Kota Palangka Raya sekarang dikenal dengan nama BSI KC Palangka Raya 1 beralamatkan di Jl. A. Yani No. 59, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.⁶⁶

1. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi 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) Menjadi 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.⁶⁷

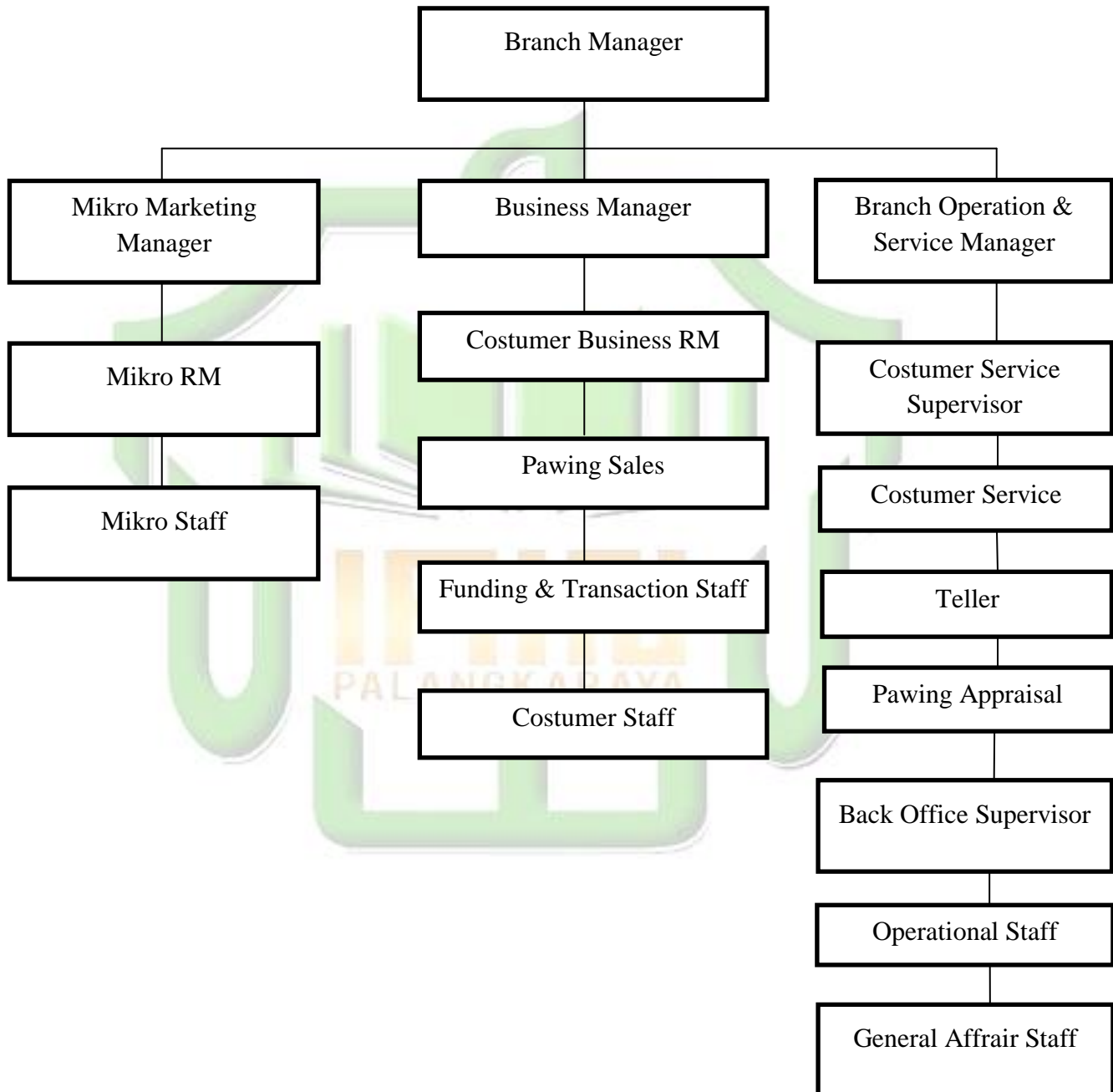
⁶⁵<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 20.57 WIB.

⁶⁶<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/1422>, diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 21.50 WIB.

⁶⁷<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 20.57 WIB.

2. Struktur Organisasi BSI KC Palangka Raya 1

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KC Palangka Raya



B. Penyajian Data

1. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan untuk analisis item, yaitu mengkorelasikan skor butir. Butir-butir dalam suatu pernyataan dapat dinyatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Kriteria pada SPSS ialah jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas X₁

Item	Rhitung	Sig.	Rtabel $\alpha= 0,1$; n = 30	Keterangan
X1.1	0,690	0,000	0,306	Valid
X1.2	0,545	0,002	0,306	Valid
X1.3	0,581	0,001	0,306	Valid
X1.4	0,838	0,000	0,306	Valid
X1.5	0,665	0,000	0,306	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dan 5 butir pernyataan variabel X₁ dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,306.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X₂

Item	Rhitung	Sig.	Rtabel $\alpha=0,1 ; n = 30$	Keterangan
X2.1	0,714	0,000	0,306	Valid
X2.2	0,734	0,000	0,306	Valid
X2.3	0,564	0,001	0,306	Valid
X2.4	0,476	0,008	0,306	Valid
X2.5	0,492	0,006	0,306	Valid
X2.6	0,720	0,000	0,306	Valid
X2.7	0,438	0,015	0,306	Valid
X2.8	0,430	0,018	0,306	Valid
X2.9	0,628	0,000	0,306	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dan 9 butir pernyataan variabel X₂ dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Y

Item	Rhitung	Sig.	Rtabel $\alpha=0,1 ; n = 30$	Keterangan
Y.1	0,512	0,004	0,306	Valid
Y.2	0,743	0,000	0,306	Valid
Y.3	0,690	0,000	0,306	Valid
Y.4	0,813	0,000	0,306	Valid
Y.5	0,616	0,000	0,306	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dan 5 butir pernyataan variabel Y dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat keandalan dan konsistensi dari setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian dengan menggunakan nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. Item pernyataan dalam penelitian tersebut dapat dikatakan variabel jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 begitu pula sebaliknya. Adapun hasil *output* perhitungan SPSS 25 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2 dan Y

Cronbach's Alpha	Jumlah Instrumen	Keterangan
0,844	19	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan hasil uji data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil seluruh variabel memiliki *Cronbach alpha* sebesar $0,844 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2 dan Y dinyatakan reliabel dan sangat andal.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia, sampel yang diamati dalam penelitian berjumlah 98 responden.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	31	32%
Perempuan	67	68%
Total	98	100%

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang atau 32% sedangkan perempuan sebanyak 67 orang atau 68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin nasabah Bank BSI KC Palangka Raya 1 yang menggunakan *mobile banking* yang paling dominan adalah perempuan yang berjumlah 67 orang atau 68%.

b. Berdasarkan Usia

Pengelompokkan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase(%)
19-30	93	95%
31-53	5	5%
Total	98	100%

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 4.7 karakteristik responden berdasarkan usia di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 19-30 tahun berjumlah 95% dan usia 31-53 berjumlah 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa usia nasabah Bank BSI KC Palangka Raya 1 yang menggunakan *mobile banking* yang paling dominan adalah usia 19-30 tahun sebanyak 93 orang atau 95%.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokkan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	2	2%
Guru	2	2%
Karyawan Swasta	24	25%
Mahasiswa	70	71%
Total	98	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 4.8 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 2 orang atau 2%, Guru sebanyak 2 orang atau 2%, Karyawan Swasta 24 orang atau 25% dan Mahasiswa sebanyak 70 orang atau 71%. Dari data tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa nasabah Bank BSI KC Palangka Raya 1 yang paling dominan menggunakan *mobile banking* adalah yang bekerja atau berstatus sebagai mahasiswa.

Dari ketiga karakteristik responden dalam penelitian ini diindikasikan bahwa orang-orang muda yang bekerja, berpendidikan tinggi, dan berpenghasilan tinggi mengadopsi saluran elektronik dalam perjumpaan layanan mereka, yang secara logis mendukung asumsi umum bahwa orang-orang dengan karakteristik demografi tersebut dapat lebih reseptif untuk menggunakan layanan *mobile banking*.⁶⁸

Jadi peneliti menyimpulkan karakteristik responden yang paling dominan berdasarkan jenis kelamin (perempuan, 68%), usia (19-30, 95%) dan pekerjaan (mahasiswa, 71%) diindikasikan oleh hal tersebut.

3. Distribusi Frekuensi Pendapat Responden

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent yaitu fitur layanan dan variabel dependent yaitu minat pembayaran zakat, infak dan sedekah menggunakan dompet digital. Data-data variabel diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner di objek penelitian.

1) Teknologi Informasi (X₁)

Hasil penelitian mengenai variabel independent yaitu Teknologi Informasi di ambil melalui kuisisioner dengan jumlah 5 butir pernyataan dengan menggunakan skala likert. Adapun nilai hasil kuisisioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁶⁸Karjaluoto, 2002, h.360.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden

Variabel Teknologi Informasi

Item Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
X1.1	45	44	9	-	-	98
X1.2	39	46	13	-	-	98
X1.3	24	50	24	-	-	98
X1.4	27	49	21	1	-	98
X1.5	31	51	15	1	-	98

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

Pada item pernyataan X1.1, sebanyak 45 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan memperoleh informasi mengenai produk yang ada di *mobile banking*, 44 menyatakan setuju dan 9 kurang setuju.

Pada item pernyataan X1.2, sebanyak 39 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan *Mobile banking* menyajikan informasi dalam bentuk yang paling berguna banyak manfaat, 46 menyatakan setuju dan 13 kurang setuju.

Pada item pernyataan X1.3, sebanyak 24 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan *Mobile banking* memproses informasi untuk memperoleh informasi baru, 50 menyatakan setuju dan 24 kurang setuju.

Pada item pernyataan X1.4, sebanyak 27 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan *Mobile banking*

menyimpan informasi untuk penggunaan waktu yang akan datang, 49 menyatakan setuju, 21 kurang setuju dan 1 tidak setuju.

Pada item pernyataan X1.5, sebanyak 31 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan *mobile banking* menyampaikan informasi dengan cepat dan tepat, 51 menyatakan setuju, 15 kurang setuju dan 1 tidak setuju.

2) *Handling Complaint* (X₂)

Hasil penelitian mengenai variabel independent yaitu *Handling Complaint* di ambil melalui kuesioner dengan jumlah 9 butir pernyataan dengan menggunakan skala likert. Adapun nilai hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden
Variabel *Handling Complaint*

Item Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
X2.1	35	50	12	1	-	98
X2.2	25	47	26	-	-	98
X2.3	24	54	19	1	-	98
X2.4	21	60	17	-	-	98
X2.5	34	45	19	-	-	98
X2.6	28	53	17	-	-	98
X2.7	38	53	7	-	-	98
X2.8	38	42	18	-	-	98
X2.9	30	57	11	-	-	98

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

Pada item pernyataan X2.1, sebanyak 35 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan meluangkan waktu dan mendengarkan keluhan nasabah, 50 menyatakan setuju, 12 kurang setuju dan 1 tidak setuju.

Pada item pernyataan X2.2, sebanyak 25 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Memahami keadaan yang dirasakan nasabah, 47 menyatakan setuju dan 26 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.3, sebanyak 24 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan melakukan pemantauan atas keluhan nasabah secara efektif, 54 menyatakan setuju, 19 kurang setuju dan 1 tidak setuju.

Pada item pernyataan X2.4, sebanyak 21 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan tepat, 60 menyatakan setuju dan 17 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.5, sebanyak 34 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan solusi yang diberikan sangat memuaskan, 45 menyatakan setuju dan 19 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.6, sebanyak 28 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan adil dalam memecahkan keluhan nasabah, 53 menyatakan setuju dan 17 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.7, sebanyak 38 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tanggung jawab kepada nasabah yang mengalami keluhan, 53 menyatakan setuju dan 7 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.8, sebanyak 38 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan memudahkan nasabah yang mengalami keluhan, 42 menyatakan setuju dan 18 kurang setuju.

Pada item pernyataan X2.9, sebanyak 30 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tidak mempersulit nasabah yang mengalami keluhan, 57 menyatakan setuju dan 11 kurang setuju.

3) Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian mengenai variabel dependent yaitu kepuasan nasabah di ambil melalui kuesioner dengan jumlah 5 butir pernyataan dengan menggunakan skala likert. Adapun nilai hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden

Variabel Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Y1	37	53	8	-	-	98
Y2	31	50	16	-	-	98
Y3	27	49	21	1	-	98
Y4	39	39	20	-	-	98
Y5	34	52	12	-	-	98

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

Pada item pernyataan Y1, sebanyak 37 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan sarana fisik yang digunakan untuk pelayanan sangat nyaman, 53 menyatakan setuju dan 8 kurang setuju.

Pada item pernyataan Y2, sebanyak 31 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan keluhan sudah sesuai dengan keinginan saya, 51 menyatakan setuju dan 16 kurang setuju.

Pada item pernyataan Y3, sebanyak 27 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan yang diberikan cepat dan akurat, 49 menyatakan setuju, 21 kurang setuju dan 1 tidak setuju.

Pada item pernyataan Y4, sebanyak 39 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pengetahuan kompetensi karyawan membuat saya percaya transaksi yang saya lakukan benar, 39 menyatakan setuju dan 20 kurang setuju.

Pada item pernyataan Y5, sebanyak 34 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat dengan kebutuhan saya, 52 menyatakan setuju dan 12 kurang setuju.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam penelitian ini diuji menggunakan *kolmogorov smirnov* dengan level signifikansi 5%. Jika nilai signifikan pada uji ini $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi pada uji ini $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Berikut ini adalah hasil dari uji normalitas dengan metode *kolmogorov smirnov* menggunakan program SPSS 25.

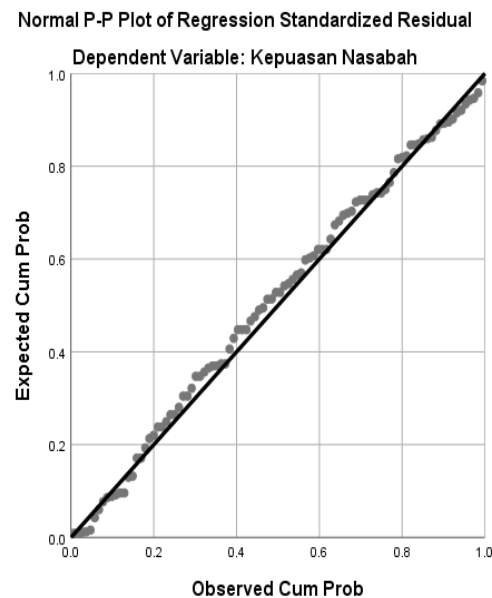
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas	Signifikansi	Keterangan
<i>kolmogrov-smirnov z</i>	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Gambar 4.3 Hasil Uji dengan Normal P-Plot



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena titik-titik yang merupakan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas tolerance $> 0,10$ dan batas VIF $< 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
(Constant)		7.659	2.429		3.154	.002		
TI		.182	.079	.211	2.312	.023	.962	1.039
HC		.255	.057	.405	4.446	.000	.962	1.039

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

c. Heteroskedastisitas

Dalam menguji terjadinya heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji *Glejser*. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka

dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.724	1.456		1.184	.239
Teknologi Informasi	-.029	.047	-.064	-.614	.541
Handling Complaint	.002	.034	.007	.067	.947

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Pada tabel di atas menunjukkan coefficients sebagai variabel independen mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,541 pada variabel teknologi informasi dan 0,947 pada variabel *handling complaint* yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel teknologi informasi dan *handling complaint* tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi berganda secara umum adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.659	2.429		3.154	.002
Teknologi Informasi	.182	.079	.211	2.312	.023
Handling Complaint	.255	.057	.405	4.446	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Jadi berdasarkan tabel di atas dapat dilihat (nilai α) sebesar 7.659 dan untuk Teknologi Informasi (nilai β) sebesar 0,182 sementara *Handling Complaint* (nilai β) sebesar 0,255. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 7.659 + 0,182X_1 + 0,255X_2 + e$$

Yang berarti :

- a. Nilai konstanta Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 7.659 yang menyatakan jika variabel X_1 dan X_2 sama dengan nol yaitu Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* maka kepuasan nasabah adalah sebesar 7.659.
- b. Koefisien X_1 sebesar 0,182 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_1 (Teknologi Informasi) sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,182 (18%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X_1 sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah menurun sebesar 0,182 (18%).

- c. Koefisien X_2 sebesar 0,255 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_2 (*Handling Complaint*) sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,255 (25%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X_2 sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah menurun sebesar 0,255 (25%).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

6. Uji T (Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat.

Tabel 4.16 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.659	2.429		3.154	.002
Teknologi Informasi	.182	.079	.211	2.312	.023
Handling Complaint	.255	.057	.405	4.446	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar 0,23 < 0,05 dan nilai t hitung 2.312 > t tabel 1.988, sehingga dapat

disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_1 terhadap Y .

- b) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar 0,00 < 0,05 dan nilai t hitung 4.446 > t tabel 1.988, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_2 terhadap Y .

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 98-2-1) \\ &= (0,025 ; 95) \text{ lihat pada tabel distribusi nilai } t \text{ tabel} \\ &= 1.988 \end{aligned}$$

7. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara simultan dalam menerangkan variabel dependen. Uji simultan ini dilakukan dengan membandingkan nilai α (alpha) dengan nilai p -value. Apabila nilai p -value < α (0,05), maka H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Jika nilai p -value > α (0,05), maka H_0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tabel 4.17 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	71.113	2	35.556	15.121	.000 ^b
Residual	223.387	95	2.351		
Total	294.500	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,121 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti bahwa H_1 dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa X_1 (Teknologi Informasi) dan X_2 (*Handling Complaint*) berpengaruh secara simultan terhadap Y (Kepuasan Nasabah).

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui sumbangan atau kontribusi antara variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) ditunjukkan dengan angka *R Square* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.491 ^a	.241	.226	1.53344

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS 25 (2022)

Dari tabel di atas hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya angka R^2 0,241 yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Teknologi Informasi (X_1) dan Teknologi Informasi (X_2) menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,241 atau 24,1% sedangkan sisanya 75,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang berasal dari luar variabel yang diteliti.

C. Pembahasan

1. Pengaruh variabel teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Hasil pengujian data berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada output SPSS 25.0 diperoleh persamaan $Y = 7.659 + 0,182X_1 + 0,255X_2 + e$ dan menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* dengan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ yang artinya ketika teknologi informasi ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Di antaranya dengan memperhatikan indikator pada kuesioner, yakni:

- a. Memperoleh Informasi.
- b. Melakukan penyampaian informasi.
- c. Melakukan penciptaan informasi.
- d. Melakukan penyimpanan informasi.
- e. Mengkomunikasikan informasi.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran Asis⁶⁹ dan Layaman dan Novi Andriyani⁷⁰ bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

2. Pengaruh variabel *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Adapun hasil dari variabel *handling complaint* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya ketika *handling complaint* ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Di antaranya dengan memperhatikan indikator pada kuesioner, yakni:

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah.
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

⁶⁹Imran Asis, *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare*, Skripsi: IAIN Parepare, 2020, h.76.

⁷⁰Layaman dan Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, IAIN Syekh Nurjati Cirebon: Al-Amwal, Volume 9, No. 1, 2017, h.56.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ma'mun bahwa penanganan *complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷¹ Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelayanan *handling complaint* sesuai standar operasional sehingga meningkatkan jumlah pemakai fasilitas *mobile banking*.

3. Pengaruh variabel teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Adapun hasil dari uji f diperoleh bahwa variabel teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan H₁ dan H₂ diterima, artinya bahwa variabel teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Palangka Raya 1. Diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,121 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Karena F_{hitung} > F_{tabel} yang berarti bahwa H₁ dan H₂ diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa X₁ Teknologi Informasi dan X₂ *Handling Complaint* berpengaruh secara simultan terhadap Y Kepuasan Nasabah.

⁷¹Ma'mun, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu), Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019, h.71.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika dan Ryzki wiryawan⁷² dan Zenna Mya⁷³ bahwa teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh secara simultan.

Adapun hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya angka R^2 0,241 yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Teknologi Informasi (X_1) dan Teknologi Informasi (X_2) menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,241 atau 24,1% sedangkan sisanya 75,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang berasal dari luar variabel yang diteliti. Faktor-faktor lainnya yang dimaksud oleh peneliti di antaranya bisa jadi faktor kepercayaan dan kualitas layanan seperti pada penelitian Irfan Nurahmadi Harish.⁷⁴

⁷²Irma Monika dan Ryzki, *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya*, Journal of Applied Islamic Economics and Finance Vol. 2, No. 2, 2022, h.249.

⁷³Zenna Mya Eka Pratiwi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut*, Skripsi: IAIN Tulungagung, 2016, h. 100.

⁷⁴Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017, h.89.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dapat di tarik kesimpulan mengenai pengaruh teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Palangka Raya 1, adapun sebagai berikut:

1. Variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Artinya, semakin baik teknologi informasi maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
2. Variabel *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Artinya, semakin baik *handling complaint* maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
3. Variabel teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa layanan teknologi informasi dan handling complaint berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka saran yang dapat peneliti berikan antara lain:

1. Untuk kedepannya diharapkan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dapat memberikan keamanan sistem informasi yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan dan lebih meningkatkan lagi penanganan masalah terhadap nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar meneliti suatu kebaruan dengan menggunakan variabel lain yang belum atau masih jarang dilakukan oleh peneliti terdahulu, misal untuk variabel independen dapat menggunakan variabel risiko atau kualitas layanan. Sehingga bisa menjadi pembaharuan terbaru mengenai penelitian ini.
3. Untuk nasabah pengguna BSI *Mobile* disarankan agar berhati-hati ketika melakukan transaksi misal seperti Top Up eWallet, karena tidak semua transaksi menjadi tanggung jawab pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bungin, Burhan., *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017.
- Darma, Budi., *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T Uji F, R²)*, Jakarta: Guepedia, h. 48.
- Ekowati, N. S dkk., *Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-RecsQual*, 2018.
- Fatoni, Abdurrahman., *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ghozali, Imam., *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hendryadi, Suryani., *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenada Media Group, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kadir, Abdul., *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Kasmir, *Menejemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali press 2012.
- Lupiyoadi, Rambat., *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Martono, Nanag. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*,
- Nasution, M.N, *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2001.

- Nisfiannoor, Muhammad., *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Nurastuti, Wiji., *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurastuti, Wiji., *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurgiyantoro, Burhan., *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: UGM University Press, 2012.
- Prayitno, Dwi, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- Qodratillah, Meity Taqdir., *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Rifai, Moh., *Konsep Perbankan Syariah*. Semarang: Wicaksana, 2002.
- Rusadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Saputra, Erwin., *Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perbankan Syariah Terhadap Market Share Aset Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Singarimbun, dkk, *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3S Indonesia.
- Siregar, Sofiyan., *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Sjahdeini, Sutan Remi., *Perbankan Syariah (Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya)* Jakarta: Kencana, 2018.
- Sulaiman,Wahid., *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta, 2005.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujionto, Agus Eko., *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Sumarwan, Ujang., *Perilaku Konsumen : Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.
- Sunyoto, Danang., *Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Supriyadi, Edy., *SPSS+Amos*. Jakarta: In Media, 2015.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.

B. Jurnal dan Artikel

- Iqbal, Muhammad dkk., “Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 1, Maret 2022.
- Kotler, Philip dkk., *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008.
- Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*, Jakarta:PT Pranhallindo, 1997.
- Kurniatiwati, Hanif Astika dkk., *Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, *Universitas Jember (UNEJ)* 4, no. 1, 2017.
- Layaman dkk, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, IAIN Syekh Nurjati Cirebon: Al-Amwal, Volume 9, No. 1, 2017.
- Monika, Irma dkk., *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya*, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* Vol. 2, No. 2, 2022.
- Rosita, Berliantina dkk. *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*, *Jurnal Digest Marketing*, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015.

Yudha, Hafid Nur dkk., “*Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)*”, *Diponegoro Journal Of Accounting*, Semarang, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015.

Yusup, Febrianawati., *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*, *Jurnal Tarbiyah Jutnal Ilmih Kependidikan*, VO;. 7, No. 1, 2018.

C. Skripsi

Asis, Imran., *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare*, Parepare: IAIN Parepare, 2020.

Harish, Irfan Nurahmadi., *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

Ma'mun, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)*, Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019.

Pratiwi, Zenna M.E., *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut. Ngunut Tulungagung: IAIN Tulungagung*, 2016.

D. Internet

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 20.57 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/1422>, Diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 21.50 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 20.57 WIB.