

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN

NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Oleh

MUHAMAD AMIRUDIN

1604110078

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-BANKING*
TEHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1

NAMA : MUHAMAD AMIRUDIN
NIM : 1604110078
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

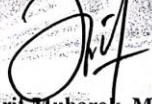
Palangka Raya, -Maret, 2022

Pembimbing I
Menyetujui



Ali Sadikin, M.SI.
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



Ari Mubarak, M.E.
NIP. 199303212020121014

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Mengetahui

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. Itsla Yunisva Aviva, SE.I., M.E., Sy
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Palangka Raya,

Hal : **Mohon diuji skripsi**

Saudara Muhamad Amirudin

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 Saudari :

Nama : Muhamad Amirudin

Nim : 1604110078

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-BANKING
TEHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1**

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.

Waallaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Ali Sadikin, M.SI
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



Arif Mubarak, M.E
NIK. 199303212020121014

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1** oleh Muhamad Amirudin dengan NIM : 1604110078 telah dinunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi Fkultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Oktober 2022

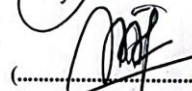
Palangka Raya, 31 Oktober 2022

Tim Penguji:

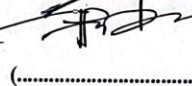
1. **Dr. Imam Qalvubi, M.Hum**
Ketua Sidang

(.....)


2. **Jelita, M.SI**
Penguji Utama/I

(.....)


3. **Ali Sadikin, S.E., M.S.I**
Penguji II

(.....)


4. **Arif Mubarak, M.E**
Sekertaris Sidang

(.....)


Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi M.Ag
NIP . 197404232001121002

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-BANKING* TEHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1
ABSTRAK**

Oleh: Muhamad Amirudin

1604110078

Layanan *E-Banking* tidak hanya berlaku bagi pebisnis namun juga bagi masyarakat umum sebagai nasabah bank. Pengembangan terhadap kualitas *E-Banking* juga harus diimbangi dengan pengetahuan nasabah mengenai penggunaan *E-Banking*, hal ini sangat berpengaruh bagi nasabah dalam hal minat pengguna *E-Banking*, sehingga perbankan harus bekerja keras untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai penggunaan dari *E-Banking*. Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 1.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data penulisan menggunakan observasi, angket, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau bisa disebut dengan *field research*. Populasi penelitian ini adalah sebesar 4,243. teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *puposive sampling* dengan menggunakan rumus *slovin* dan didapat sampel 100 responden nasabah Bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, yang kemudian diberi angket untuk menjawab. Metode pengumpulan data peneliti menggunakan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Pengaruh Kualitas Layanan *E-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai hasil sebesar 3,237 (T hitung) > 1,290 (T tabel) dan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,1$ dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), maka variabel Kualitas Layanan *E-Banking* (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), dengan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai determinasi (R Square) sebesar 0,097 yang mengandung pengertian bahwa variabel Kualitas Layanan *E-Banking* mempunyai tingkat pengaruh sebesar 9,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 90,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *E-Banking* , Kepuasan Nasabah

**THE EFFECT OF E-BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION OF BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1
ABSTRACT**

Oleh: Muhamad Amirudin

1604110078

E-Banking services do not only apply to business people but also to the general public as bank customers. The development of the quality of E-Banking must also be balanced with customer knowledge about the use of E-Banking, this is very influential for customers in terms of the interests of E-Banking users, so banks must work hard to provide information to customers regarding the use of E-Banking. Based on the formulation of the problem above, the purpose of the study can be formulated to determine the effect of E-Banking service quality on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 1.

The type of research uses the quantif method. The method of data collection uses observation, questionnair, and documentation. This research incorporates research that is carried out directly in the field or can be called field research. The population of this study is 4,243. a sampling technique using incidental sampling techniques using the slovin formula and the sample is 100 respondents of Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 customers, from the number of respondents given a questionnaire to answer. The method of collecting researchers' data uses questionnaires. The data analysis technique used is simple linear regression.

The effect of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction with a result value of 3.237 ($T \text{ count} > 1,290$ ($T \text{ table}$)) and a significant value of $0.002 < 0.1$ it can be concluded that there is a relationship between the variability of E-Banking service quality (X) to the Customer Satisfaction variable (Y), then the E-Banking Service Quality variable (X) affects the customer satisfaction variable (Y), with the results of this study also showed that the determinance value ($R \text{ Square}$) of 0.097 which contains the understanding that the E-Banking Service Quality variable has an influence level of 9.7% on customer satisfaction, while 90.3% is influenced by factors outside of the variables studied by researchers.

Keywords: E-Banking Service Quality, Customer Satisfaction

Kata Pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti hanturkan kahadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepadan-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang **berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-BANKING* TEHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sehabat serta seluruh pengikut beliau *illayyumil qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi 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 ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. Selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Ali Sibram Malisi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, SE.I.,M.E.,Sy. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd.I. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

5. Bapak Muhammad Zainal Arifin, M.Hum. selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu memberikan arahan, serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan studi IAIN Palangka Raya.
6. Bapak Ali Sadikin, S.E., M.S.I. selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Arif Mubarak, M.E. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas Akhir.
7. Seluruh dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palangka Raya, September 2022

Muhamad Amirudin
NIM: 1604110078

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Amirudin
NIM : 1604110078
Program Studi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenjang : Strata Satu/S1

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1”** benar karya ilmiah saya sendiri dan tidak hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak tepat sesuai dengan etika keilmuan. Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 24 September 2022

Membuat Pernyataan,
Peneliti



Muhamad Amirudin
NIM 1604110078

MOTTO

مَنْ خَرَجَ جَفِطَ أَبُ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

“Barang siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang.” (HR Tirmidzi No. 2571)



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah SWT, dengan segala kerendahan hati penulis karya ini saya persembahkan kepada

1. Kedua orang tua Ayah (Misran H) dan Ibu (Misrah) yang tercinta. Terimakasih untuk selalu memberikan doa restu dan pengorbanan segalanya demi tercapainya cita-cita anak-anaknya. Dengan segala harapan dan doa yang besar tak henti-hentinya memberikan dorongan baik moril maupun materil demi menghantarkan anak-anaknya pada pintu kesuksesan. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan, panjang\g umur dan keselamatan dunia dan akhirat. Aamiin.
2. Kepada ketiga kakak saya Agus Salim, Muhammad Syaripudin, dan Muhammad Alihasan, serta keluarga besar yang sangat saya sayangi, Terimakasih sudah menjadi salah satu semangat untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan terima kasih atas kebersamaan kalian selama ini.

Civitas akademik dan kampus tercinta IAIN Palangka Raya, dan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih telah memberikan ilmu selama saya dibangku kuliah

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şad</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	Ḍ	de titik di bawah

ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
ع	' <i>Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</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 dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t :

اللّهنة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'a</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

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

G. Vokal – vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	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.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINILITAS	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Masalah	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Devenisi Operasional Variabel.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12

A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teoritik.....	17
1. Bank Syariah.....	17
2. Nasabah	19
3. <i>E- Banking</i>	20
4. Kualitas layanan	23
5. Kepuasan Nasabah.....	25
C. Kerangka Konseptual	28
D. Kerangka Pikir.....	35
E. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	37
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Sampel Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Uji Instrumen Penelitian.....	43
1. Validitas Penelitian.....	43
2. Reliabilitas Penelitian.....	44
F. Teknik Pengolahan Data	44
G. Uji Prasyarat Analisis	45

1. Uji Normalitas	45
2. Uji Linieritas.....	46
3. Uji Heterokedasitas.....	46
H. Uji Analisis Data	46
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	46
I. Sistematika Penulisan.....	48
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
B. Hasil Analisis Data Penelitian	53
C. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Serta Kedudukan Penelitian Peneliti	16
Tabel 3.1 kisi-kisi instrument Penelitian	31
Tabel 4.1 Keragaman Responden Berdasarkan Jenis <i>E-Banking</i> Yang Digunakan.....	53
Tabel 4.2 Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden Kualitas Layanan <i>E- Banking</i> (X)	55
Tabel 4.4 Data Interval Kualitas Layanan <i>E- Banking</i> (X)	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	57
Tabel 4.6 Data Interval Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	60
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.11 Uji Linearitas X dan Y	62
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas antara Variabel X dan Y	63
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Variabel Kualitas Layanan Terhadap Varibel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4.14 Tabel Model Summary Variabel X Terhadap Variabel Y	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai kebijakan yang ada dalam lingkup perbankan bertujuan untuk berbagai produk perbankan salah satunya *E-Banking*. *E-Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, EDC, *internet banking*, *mobile Banking*. Kemajuan teknologi informasi khususnya media internet, dirasakan banyak memberikan banyak manfaat seperti dari segi keamanan, kecepatan serta kenyamanan.¹

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia diperkirakan akan semakin meningkat dengan adanya dukungan pemerintah terhadap dunia perbankan. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan antara tiga bank besar di Indonesia yang diresmikan Februari 2020 lalu. Sebagai Negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakkan dalam prinsip ekonomi. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan tiga daftar

¹ Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *cyber law aspek hukum teknologi informasi*, (Bandung: Refika aditama, 2005), h. 84

bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI.

Penggabungan tiga bank syariah di bawah pengelolaan pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2020 oleh Presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan perbankan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih bergejolak. Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan akan jadi energi baru dalam membangun ekonomi Nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Setelah melakukan penggabungan, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan, BSI juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki.²

Seiring dengan perkembangan era globalisasi saat ini dunia perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan dan menunjukkan kinerja yang semakin baik. Hal ini menjadikan persaingan antar bank semakin kompetitif. Dengan persaingan kompetitif menjadikan perbankan lebih profesional, efisien dan

²Riza Dian Kurnia, *Bank Syariah Indonesia: sejarah merger, saham, hingga tujuannya*, Blog Qoala. Jakarta: 6 April 2021 <https://www.qoala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariah-indonesia> (online 21 Oktober 2021)

efektif dalam menjalankan operasionalnya, karena melalui inovasi dan kreativitasnya, perbankan menunjukkan persaingan.

Salah satu bentuk dari persaingan tersebut adalah munculnya perbankan syariah yaitu sebuah perbankan yang dijalankan dengan menggunakan sistem Islam atau sesuai dengan syariat Islam, hal ini sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan. Dengan berdirinya perbankan syariah tersebut, diharapkan masyarakat memiliki alternatif pilihan dalam memilih layanan perbankan.

Disamping adanya persaingan yang ketat, perkembangan informasi dan teknologi saat ini juga menjadi aspek penting terutama dalam hal pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Perbankan syariah harus mampu menyusun strategi untuk meningkatkan usaha perbankan melalui penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan kepada nasabah. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam perbankan adalah aplikasi *E-Banking* yaitu salah satu bentuk pelayanan perbankan yang menggunakan jaringan internet.³

Perkembangan teknologi yang kemudian memunculkan *E-Banking* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menguntungkan bagi perbankan, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dan perbankan dalam hal transaksi

³Departemen Komunikasi Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia no. 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran*, Jakarta: Bank Indonesia. 9 November 2016.

secara online seperti transfer dalam hal transaksi secara online melalui jaringan internet, sehingga kebutuhan transaksi perbankan bagi masyarakat akan terpenuhi. Dengan kemudahan tersebut, dapat menjadi salah satu strategi bagi bank untuk memasarkan produk dan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah.

Disamping memberikan kemudahan, *E-Banking* juga memberikan keamanan bagi nasabah, layanan tersebut dilengkapi dengan sistem keamanan yang berlapis seperti password, PIN dan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap melakukan transaksi keuangan). Perkembangan teknologi dalam dunia perbankan bertujuan untuk memberikan keamanan dalam bertransaksi. Perbankan dapat memenuhi teknologi internet tersebut untuk mengembangkan pelayanannya terhadap masyarakat, sehingga nasabah memperoleh kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi, agar bisnis dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 menyebutkan bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, salah satunya yaitu *E-Banking*. Dalam rangka mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran yang lancar, aman, efisien dan andal, sehingga masyarakat atau nasabah tidak perlu ke bank untuk melakukan transaksi pembayaran, cukup melalui *E-Banking* saja.⁴

⁴ *Ibid* hal 4

Menurut hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) data yang didapatkan pada tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa. Angka tersebut meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni tahun 2016 yang tercatat mencapai 132,7 juta. Sekretaris Jendral APJII yang bernama Kasyfi Soemartono menjelaskan bahwa jumlah pengguna internet pada tahun 2017 tersebut mencapai 54,68% dari total populasi Indonesia yang mencapai 626 juta orang. Sementara itu volume transaksi perbankan dengan menggunakan *E-Banking* di Indonesia secara frekuensi maupun volume terus mengalami peningkatan. Di era yang serba digital ini, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mencatatkan volume transaksi digital senilai Rp 40,85 triliun hingga maret 2021. Kontribusi terbesar transaksi digital ini berasal dari layanan BSI mobile yang naik 82,53% secara tahunan.

Adapun sepanjang Januari sampai Maret 2021, volume transaksi BSI Mobile mencapai Rp 17,3 triliun. Akumulasi transaksi dari platform tersebut mencapai Rp 14,65 juta, atau tumbuh sebesar 72,35% secara tahunan. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital banking BSI sampai maret 2021 naik 43,3% secara tahunan. Selain disumbang oleh transaksi BSI Mobile sebesar 42%, kenaikan ini juga di topang aktivitas nasabah pada kanal

Internet Banking sebesar 24%, kartu debit maupun kartu kredit 17%, dan ATM 14%.⁵

Layanan *E-Banking* tidak hanya berlaku bagi pebisnis namun juga bagi masyarakat umum sebagai nasabah bank. Masyarakat menginginkan kemudahan dalam pelayanan perbankan untuk keperluan sehari-hari seperti untuk pembayaran tagihan listrik, air, telepon, transfer ke rekening lain dan yang lainnya melalui internet dengan website milik bank yang di lengkapi sistem keamanan.

Pengembangan terhadap kualitas *E-Banking* juga harus diimbangi dengan pengetahuan nasabah mengenai penggunaan *E-Banking*, hal ini sangat berpengaruh bagi nasabah dalam hal minat pengguna *E-Banking*, sehingga perbankan harus bekerja keras untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai penggunaan dari *E-Banking*.

Dari data peningkatan penggunaan *E-Banking*, menunjukkan bahwa pada saat ini nasabah sudah sangat ketergantungan dengan fitur-fitur serta kemudahan yang diberikan oleh bank melalui *E-Banking*. selain itu hadirnya fitur *E-Banking* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, pasca hadirnya Bank Syariah Indonesia, peneliti merasa perlu melakukan penelitian terkait

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP

⁵ Maizal Walfajri, *BSI catat volume transaksi digital mencapai Rp40,85 triliun hingga maret*,kontan.co.id: 25 April 2021

KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka rumusan masalah adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia, serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a) Bank Penyelenggara Layanan *E-Banking*

Penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bank mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam

menggunakan *E-Banking*. Dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan kebijakan dalam upaya meningkatkan layanan *E-Banking*.

b) Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking*

Dapat memberikan kontribusi positif dalam rangka menyediakan informasi tentang persepsi yang mempengaruhi penggunaan *E-Banking* dan mensosialisaikan kepada masyarakat.

c) Bagi peneliti

Diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang manfaat penggunaan *E-Banking*.

E. Defenisi Operasional Variabel

Menurut Nurcahyo dan Khasanah, definisi operasional variabel penelitian adalah sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apapun yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata-kata yang menguraikan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang.⁶

Adapun definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

1. ATM (*atomic teller machine*)

Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan

⁶ Salmaa, *definisi operasional, ciri-ciri, contoh, dan cara menyunnya*, Yogyakarta: deepublish, 11 Agustus 2021.

tunai dari rekening simpanan di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.⁷

2. EDC (*electronic data capture*)

EDC adalah sebuah mesin yang membantu menerima proses pembayaran dari pelanggan dengan menggunakan kartu debit/kredit, dan biasanya berhubungan dengan rekening bank manapun. Mesin EDC hanya dapat digunakan untuk memproses pembayaran dari transaksi dan mencetak transaksi pembelian pelanggan dalam bentuk struk.⁸

3. *Internet Banking*

Internet Banking ialah sebuah layanan online yang dari perbankan dioperasikan menggunakan teknologi internet dengan tujuan mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer uang, cek saldo, akses produk perbankan seperti membuka tabungan berjangka, deposito, pinjaman KTA/KMG/KPR hingga membayar tagihan kartu kredit, listrik dan air.⁹

4. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online, fasilitas ini hanya dapat dilakukan di

⁷ Andre Kurniawan, *mengenal kepanjangan ATM Beserta Jenis-jenisnya, begini cara aman menggunakannya*, Jawa barat: Merdeka.com, Tahun 2021

⁸ Christian Kuswibowo dan Nooranisa Andhina Putri, *Pengaruh kualitas layanan menggunakan mesin EDC terhadap kepuasan Merchant pada PT Bank Rakyat Indonesia Jakarta Pusat*, Jakarta: Politeknik APP Jakarta, Tahun 2020.

⁹ Harris Darmawan, *internet banking: pengertian, manfaat dan keuntungan*, <https://www.finansialku.com/memahami-internet-banking.html> (online 21 november 2021)

Smartphone. Dengan fasilitas ini nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM, mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga lainnya.¹⁰

5. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan dengan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.¹¹

6. Kepuasan Nasabah/konsumen

Pengertian kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, arti dari kepuasan

¹⁰ Boby, *Apa itu M-Banking? ini penjelasan, fungsi dan cara kerjanya*. <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking--ini/html> (online 22 november 2021)

¹¹ Fandi Tjiptono, Geogorius Chandra, *Service quality and satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset. 2016

konsumen/ nasabah yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/peformansi (atau hasil) yang nasabah rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.¹²



¹² Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, Samarinda: Mulawarman University press. 2016

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penulis tertarik mengambil judul penelitian “ Pengaruh Kualits Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Palangka Raya” dengan merujuk kajian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, penelitian ini di lakukan oleh Nurul Husna tahun 2019, dengan judul “pengaruh layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Banda Aceh”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah dan juga mengetahui bagaimana pengaruh layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian yang sistematis terhadap bagian- bagian dan fenomena serta hubungannya yang memiliki tujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model- model matematis, teori- teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena melalui proses pengukuran pengumpulan data, pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif. Dengan hasil penelitian: *Tangibels, realibility, responsiviness, Asurance, dan Emphaty* secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.¹³ Manfaat penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi bank syariah dalam meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Melfi Adela tahun 2020, dengan judul “ pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)”. Tujuan Penelitian Ini untuk mengetahui pengaruh layanan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian yang sistematis terhadap bagian- bagian dan fenomena serta hubungannya yang memiliki tujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model- model matematis, teori- teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena melalui proses pengukuran pengumpulan data, pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif. Dengan hasil penelitian: berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan *M-Banking* yang meliputi keamanan sistem *M-Banking*, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatana secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah..¹⁴ Manfaat bagi penulis, sebagai tolak ukur untuk menulis dan menganalisis pada penelitian terdahulu dengan adanya penelitian terdahulu untuk

¹³ Nurul Husna, *Pengaruh layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Banda Aceh*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, tahun 2019.

¹⁴ Melfi Adela, *pengaruh layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*, Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, Tahun 2020.

memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Yuyul Fijriani tahun 2018, dengan judul “pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank syariah Mandiri kantor kas Unismuh Alauddin”. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui apakah peranan kualitas layanan *Internet Banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang di peroleh dari kuesioner yang di sebarakan kepada sejumlah responden mengenai keterangan-keterangan secara tertulis tentang tentang pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor kas Unismuh Alaiuddin. Dengan hasil penelitian: layanan *Intenet Banking* yang disediakan oleh Bank syariah Mandiri kantor kas Unismuh Makassar sangatlah membantu nasabah dalam memenuhi keperluan nasabah dalam bertransaksi.¹⁵ Manfaat penelitian ini untuk refrensi dalam melakukan penelitian tentang Penggunaan *Internet Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.

Keempat, penelitian ini dilakukan oleh Mila Karomillah tahun 2015, dengan judul “pengaruh layanan *E- Banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade.. Tujuan penelitian ini, yaitu bagaimana pengaruh layanan *Internet Banking* yang diberikan oleh Bank

¹⁵ Yuyul Fijriani, *pengaruh kualitas layanan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri kantor kas Unismuh Alauddin*, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, Tahun 2018

BNI Syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei.¹⁶ Manfaat penelitian ini untuk referensi dalam melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Palangka Raya.

Kelima, penelitian ini dilakukan oleh Ani Priyana Yuliyawati, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan bank muamalat KCP Ponorogo. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di bank Muamalat KCP Ponorogo, dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di bank muamalat KCP Ponorogo. Jenis penelitian ini menggunakan desain analisis faktor dengan pendekatan kuantitatif.¹⁷ Manfaat penelitian ini untuk referensi dalam melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Palangka Raya.

¹⁶ Mila Karomillah, *pengaruh layanan E-Banking terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah cabang pembantu Bintaro-kebayoran Arcade*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Tahun 2015

¹⁷ Ani Priyana Yuliyawati, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di Bank muamalat KCP Ponorogo*, Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Tahun 2019

Tabel 2.1

Perbedaan dan Persamaan Serta Kedudukan Penelitian Peneliti

No	Nama, judul, tahun dan jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kedudukan penelitian
1	Nurul Husna, pengaruh layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Banda Aceh, Tahun 2019, Penelitian kuantitatif.	Mengkaji tentang layanan <i>E-Banking</i> bank syariah sebagai objek penelitian.	Menggunakan layanan ATM sebagai pencapaian kepuasan nasabah	Studi kasus PT. Bank Syariah Mandiri cabang banda aceh.
2	Melfi Adela, pengaruh layanan <i>M-Banking</i> terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajahasa), Tahun 2020, Penelitian Kuantitatif.	Mengkaji tentang fasilitas layanan <i>E-Banking</i> di bank Syariah sebagai objek penelitian.	Penggunaan fasilitas <i>M-Banking</i> sebagai pencapaian kepuasan Nasabah	Studi kasus PT. Bank BNI Syariah KCP Rajahasa.
3	Yuyul Fijriani, pengaruh kualitas layanan <i>Internet Banking</i> terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri kantor kas Unismuh Alauddin, Tahun 2018, penelitian kuantitatif.	Mengkaji tentang pengaruh layanan <i>E-Banking</i> di bank Syariah sebagai objek penelitian.	menggunakan <i>Internet banking</i> sebagai pencapain kepuasan nasabah	Studi kasus PT Bank Syariah Mandiri Kantor kas Unismuh Alauddin
4	Mila Karomillah, pengaruh layanan <i>E-Banking</i> terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade, tahun 2015, penelitian kuantitatif.	Mengkaji tentang pengaruh layanan <i>E-Banking</i> di bank Syariah sebagai objek penelitian.	menggunakan <i>Internet banking</i> sebagai pencapain kepuasan nasabah.	Studi kasus Bank BNI Syariah cabang pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade.
5	Ani Priyana Yuliawati, <i>Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayan di</i>	Mengkaji tentang pengaruh kepuasan	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi	Studi kasus Bank Muamalat KCP Ponorogo.

	<i>Bank muamalat KCP Ponorogo, Tahun 2019.</i>	nasabah di bank Syariah sebagai objek penelitian.	kepuasan.	
--	--	---	-----------	--

Sumber: Diolah oleh penulis

B. Kajian Teoritik

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dengan dalam bentuk kredit atau bentuk lain. Dana dari masyarakat yang disimpan baik dalam bentuk giro, deposito atau tabungan yang dihimpun dan dikelola oleh bank, simpanan tersebut disalurkan oleh bank bank dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Berdasarkan undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 3 tentang perbankan syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.¹⁸ Perbankan syariah merupakan kegiatan usaha yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip

¹⁸A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 1.

syariah, dan menurut jenisnya bank syariah terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.¹⁹

b. Jenis-jenis Bank Syariah

Ada tiga jenis bank syariah yang ada di Indonesia sebagai berikut:

1) Bank Umum Syariah

Bank umum syariah adalah bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dengan prinsip syariah, contoh dari Bank Umum Syariah (BUS), diantaranya adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank BRI Syariah.

2) Unit Usaha Syariah

Unit usaha syariah, adalah unit usaha dari kantor pusat bank umum konvensional, yang berfungsi sebagai kantor induk dari unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Contoh dari usaha unit syariah adalah Bank BTN Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank Permata Syariah dan Lainnya.

3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank pembiayaan rakyat syariah adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya,

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking Syariah*, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2014, h. 3.

contohnya adalah BPRS Harta Insan Karimah (HIK), BPRS Assalam dan lainnya.²⁰

2. Nasabah

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

Didalam undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Dalam pasal 1 angka 17 disebut bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Jenis-jenis nasabah ada 2, yaitu:

- a. Nasabah Penyimpanan, yakni nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

²⁰ Gustani, *pengertian dan jenis bank syariah*, Syariahpedia: 23 September 2019 www.syariahpedia.com, *pengertian dan jenis bank syariah*. Syariahpedia.com (online 30 september 2021)

3. *E-Banking*

a. Pengertian *E-Banking*

Internet merupakan sekumpulan jaringan yang satu dengan yang lain, dimana jaringan menyediakan sambungan menuju global informasi.²¹ *E-Banking* merupakan salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ialah perbankan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya.

Perbankan elektronik mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini, beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan seperti ATM dan komputerisasi perbankan dan beberapa kelompok lainnya yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan atau penyedia jasa transaksi.

b. Contoh layanan *E-Banking*

Adapun contoh layanan *E-Banking* yaitu:

- 1) Anjungan Tunai mandiri (*Automated Teller Machine*)
- 2) EDC (*Electronic Data Capture*)
- 3) Perbankan Daring (*Internet Banking*)
- 4) *Mobile banking*

²¹ Budi Sutedjo dharma Oetomo, *Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), hal. 117

c. Manfaat *E-Banking*

Fungsi menggunakan mirip dengan mesin ATM dimana sarananya saja yang berbeda, seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti: listrik, telepon, kartu kredit, dll.

Dengan memanfaatkan *E-Banking* banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk malakuakn layanan *E-Banking* jelas beban antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanaan *E-Banking* tersebut.²²

d. Jenis-jenis teknologi *E-Banking*

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis teknologi *E-Banking*, terdiri atas:

1. *Automated Teller Machine (ATM)*

Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakuakn penarikan tunai dari rekening simbanan di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

²² *Ibid hal 21*

2. EDC (*Electronic Data Capture*)

EDC adalah sebuah mesin yang membantu menerima proses pembayaran dari pelanggan dengan menggunakan kartu debit/kredit, dan biasanya berhubungan dengan rekening bank manapun. Mesin EDC hanya dapat digunakan untuk memproses pembayaran dari transaksi dan mencetak transaksi pembelian pelanggan dalam bentuk struk.

3. *Internet Banking*

Internet banking ialah sebuah layanan online yang dari perbankan dioperasikan menggunakan teknologi internet dengan tujuan mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer uang, cek saldo, akses produk perbankan seperti membuka tabungan berjangka, deposito, pinjaman KTA/KMG/KPR hingga membayar tagihan kartu kredit, listrik dan air.

4. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online, fasilitas ini hanya dapat dilakukan di *Smartphone*. Dengan fasilitas ini nasabah bisa melakukan berbagai

transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM, mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga lainnya.²³

e. Keamanan Dalam Menggunakan Fasilitas *E-Banking*

Keimaman merupakan isu utama dalam *e-banking* karena sebagaimana kegiatan lainnya di internet, transaksi perbankan di internet juga rawan terhadap pengintaian dan penyalahgunaan oleh tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab.²⁴

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan dengan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumensebagai raja yang harus di layani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

²³ *Ibid hal 21*

²⁴ *Ibid hal 21*

Dimensi kualitas layanan dari penelitian-penelitian yang dilakukan Tjiptono ditemukan 10 dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsibility*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding*, dan *tangibles*. Dari 10 dimensi kualitas layanan tersebut dalam pengembangan selanjutnya Parasuraman, *et.al.*, dalam Tjiptono merangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan yang lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.

d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menubuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁵

5. Kepuasan konsumen/nasabah

Defenisi kepuasan konsumen/nasabah adalah respon nasabah evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Kepuasan nasabah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Arti dari kepuasan nasabah yaitu tingkat perasaan

²⁵ Fandi Tjiptono, Geogorius Chandra, *Service quality and satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset. 2016

seseorang setelah membandingkan kinerja/performansi (hasil) merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu. Nasabah yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan/ Nasabah sebagai berikut:

Menurut Kotler dan Armstrong : kepuasan nasabah adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas atau amat gembira.²⁶

Menurut Zeithaml dan Bitner defenisi kepuasan nasabah adalah : Respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disinformation*) atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan akan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap bahan usaha

²⁶ Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction : teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN JP....*, h. 24

harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.²⁷

Adapun yang menjadi faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Emosional, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. Biaya, yaitu konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

²⁷ Tjiptono, *Prinsip-prinsip total Quality servise*,..., h. 24

6. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
7. Faktor pribadi atau konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.²⁸

C. Kerangka konseptual

1. Praktek Layanan *E-Banking*

a. ATM (*automatic teller machine*)

setiap kali nasabah membuka rekening di bank mana pun, nasabah pasti akan menerima layanan berupa buku tabungan dan kartu ATM. Hal ini juga berlaku untuk pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia (BSI). Meski masih baru, BSI telah memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabahnya, salah satunya adalah penyediaan ATM. Sama halnya dengan ATM bank lain, dimana BSI juga menyediakan beberapa jenis ATM yang dapat digunakan.

Dengan fasilitas ini, nasabah dapat bertransaksi di seluruh ATM BSI dan ATM lainnya yang berlogo Bersama. Bank Syariah Indonesia menawarkan kepada nasabahnya berbagai pilihan kartu ATM. Setiap jenis ATM yang tersedia memiliki ketentuan tersendiri mengenai limit transaksi hingga diskon bulanan. Selain itu, mereka juga memiliki perbedaan tampilan, mulai dari warna, logo dan lain sebagainya.²⁹

Adapun jenis-jenisnya sebagai berikut:

²⁸ Lupiyo Adi, Rambat dan Hamdani, *manajemen pemasaran jasa* (Salemba empat: Jakarta, A. 2001), h.63-65

²⁹ Sagala, *leengkap: jenis ATM BSI dan biaya administrasi*, Jakarta: Santuy Nesia, 2021

1) ATM BSI GPN Silver

Jenis ATM BSI pertama, ada ATM GPN Silver dengan kombinasi warna emas, putih dan sedikit hijau di pojok kiri atas. ATM jenis ini dapat melakukan operasi tarik tunai sebesar Rp. 5.000.000 per hari.

2) ATM BSI GPN Gold

Selain itu, BSI juga menawarkan pilihan ATM GPN Gold yang tentunya memiliki desain kartu yang didominasi warna emas. Batas transfer ke rekening BSI lain bisa mencapai Rs. 50 juta sehari.

3) ATM BSI GPN Platinum

Sedangkan untuk ATM GPN Platinum memiliki desain keren berwarna silver dengan lubang hitam di tengahnya. ATM ini memiliki limit tertinggi di antara kedua tipe di atas.

4) ATM BSI Visa Silver

BSI juga memiliki ATM Visa Silver. Secara tampilan tidak berbeda jauh dengan GPN Silver, hanya saja untuk tipe ini terdapat tulisan VISA di pojok kanan bawah.

5) ATM BSI Visa Gold

Ada juga kartu BSI Visa Gold yang memiliki fitur warna emas dengan akses hijau di pojok kiri atas. Lalu ada juga logo VISA di pojok kanan bawah BSI.

6) ATM BSI Visa Platinum

Jenis ATM BSI terakhir, ada tipe Platinum Visa yang tampilannya juga mirip dengan tipe Platinum GPN. Perbedaannya adalah logo di sudut kanan bawah dan pengurangan biaya per bulan.³⁰

b. EDC (*elektronik Data Capture*)

EDC adalah sebuah mesin yang membantu menerima proses pembayaran dari pelanggan dengan menggunakan kartu debit/kredit, dan biasanya berhubungan dengan rekening bank manapun. Mesin EDC hanya dapat digunakan untuk memproses pembayaran dari transaksi dan mencetak transaksi pembelian pelanggan dalam bentuk struk.

c. *Internet Banking*

Bukan hanya kartu ATM dan layanan BSI *Mobile* yang bisa dimiliki oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Namun ada layanan lain bernama BSI Net Banking yang juga siap melayani nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi finansial maupun *non-finansial*. Meskipun saat ini jumlah nasabah BSI sudah cukup banyak, tapi ternyata banyak dari mereka belum tahu mengenai adanya layanan BSI Net Banking. Layanan ini menawarkan kemudahan transaksi melalui

³⁰ *Ibid hal 22*

layar PC maupun Laptop. Dalam arti lain, BSI Net Banking bisa dibidang sebagai layanan Internet Banking milik BSI.³¹

Internet Banking ialah sebuah layanan online yang dari perbankan dioperasikan menggunakan teknologi internet dengan tujuan mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer uang, cek saldo, akses produk perbankan seperti membuka tabungan berjangka, deposito, pinjaman KTA/KMG/KPR hingga membayar tagihan kartu kredit, listrik dan air.³²

d. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online, fasilitas ini hanya dapat dilakukan di *Smartphone*. Dengan fasilitas ini nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM, mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga lainnya.

Dengan demikian Bank Syariah Indonesia mengeluarkan fasilitas BSI Mobile untuk para nasabahnya. Fasilitas ini merupakan fasilitas *Mobile Banking* pada umumnya, yang dimana dapat diakses kapan pun dan dimana pun melalui *Smartphone*.

³¹ Chanelmuslim, *tips aman menggunakan BSI Net Banking*, Jakarta timur, Chanelmuslim, 2021.

³²Harris Darmawan, *internet banking: penegrtian, manfaat dan keuntungan*, <https://www.finansialku.com/memahami-internet-banking.html> (online 21 november 2021).

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile Bank Syariah Indonesia, antara lain:

- 1) Pengecekan saldo dan mutasi rekening,
- 2) Transfer saldo,
- 3) Pembayaran kebutuhan sehari-hari,
- 4) Pembayaran zakat dan lain sebagainya.

Adapun Manfaat BSI Mobile Sebagaimana layanan *Mobile Banking lainnya*, BSI Mobile juga memberikan fitur dan layanan yang dapat membantu transaksi para nasabahnya. Fitur-fitur tersebut antara lain:³³

- 1) Pengecekan saldo rekening

Fitur ini memungkinkan para nasabah untuk mengecek saldo rekening BSI miliknya tanpa perlu ke bank atau ATM. Selain pengecekan saldo, nasabah juga dapat pengecekan segala informasi transaksi pada rekeningnya. Informasi selai jumlah saldo rekening tersebut antara lain: mutasi rekening, portofolio, sampai daftar transaksi terjadwal.

- 2) Transfer dana

³³ Gemal Panggabean, *BSI Mobile: fasilitas mobile banking dari Bank Syariah Indonesia*, Jakarta Selatan: Duniafintech.com, 2021.

Fitur transfer atau kirim dana merupakan layanan transfer dana yang dapat memudahkan nasabah BSI untuk melakukan transfer tanpa harus ke bank atau ATM. Fitur transfer di BSI mobile dilakukan secara *online* dalam 24 jam *nonstop*, sehingga nasabah dapat melakukan transfer kapan pun. Namun perlu di ingat, penggunaan fitur BSI Mobile membutuhkan jaringan internet yang stabil dan lancar agar proses transaksi tidak terkendala.

3) Pembelian

Fitur pembelian ini merupakan layanan pembelian keperluan sehari-hari seperti pulsa atau paket data juga dapat dilakukan dengan fitur pembelian BSI Mobile. Selain pulsa dan paket data, nasabah juga dapat melakukan pembelian seperti PLN prepaid, E-money, TOP Up, streaming video dan musik, aqiqah, SBN, dan kartu debit OTP

4) Pembayaran

BSI Mobile dapat digunakan untuk pembayaran kebutuhan sehari-hari, layanan pembayaran yang dapat dilakukan antara lain: PLN postpaid, iuran BPJS, telepon/hp/telkom pay, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/ TV kabel, transaksi *e-commerce*, berbagi/Ziswaf, haji dan umrah, penerimaan

negara(MPN), PDAM, Multi pyment, perusahaan gas negara, hasanah card.³⁴

5) QRIS

QRIS atau *Quick Response Indonesia Standard* merupakan kode QR yang diluncurkan Bank Indonesia dan Aosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk layanan pembayran di Indonesia. Fitur QRIS pada BSI Mobile membantu mempercepat proses pembayaran hanya dengan *scan* kode QRIS yang tertera.

6) E-mas

Fitur E-Mas adalah fasilitas pembelian emas untuk nasabah secara *online*, jumlah pembelian emas pada fitur ini adalah 0,05 gram dan batas maksimalnya 100 juta perhari. Selain pembelian nasabah juga dapat melakukan penjualan dan penarikan fisik emas yang telah dibeli sebelumnya. Penarikan tabungan E-Mas sebeunya menjadi emas fisik dapat dilakukan dengan pecahan mulai dari 2 gram hingga 100 gram.

7) Tarik tunai

Fitur ini merupakan transaksi penarikan uang tanpa kartu ATM, dimana nasabah dapat melakukan tarik tunai di ATM dengan menggunakan BSI Mobile. Jumlah penarikan dana mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 setiap harinya.

³⁴ *Ibid hal 26*

8) Layanan islami

Selain fasilitas layanan keuangan, BSI mobile Syariah juga memiliki fitur layanan islami pada aplikasinya. Pada fitur ini, nasabah dapat membuka Asmaul Husna, Juz Amma, belajar tentang keuangan berbasis syariah, serta layan pengingat waktu solat dan arah kiblat.³⁵

9) Berbagi

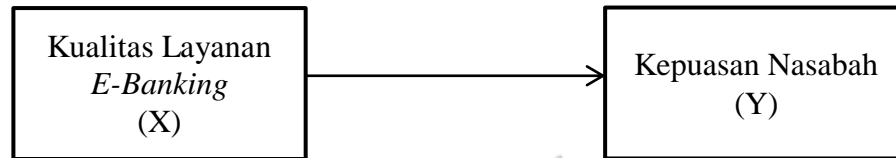
Fitur ini dapat mempermudah nasabah untuk menyalurkan infak, dan zakat secara mudah melalui BSI Mobile ini. Fitur berbagi ini juga dapat digunakan untuk menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan nasabah.

D. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu, menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Oleh karena itu, sebaiknya kerangka berpikir dibuat dalam bentuk diagram atau juga skema, dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari ketahap selanjutnya. Kerangka berpikir juga bisa disebut dengan sebagai rumusan masalah yang telah dibuat dengan berdasarkan adanya suatu proses deduktif di dalam rangka menghasilkan beberapa konsep serta juga proposisi

³⁵ *Ibid hal 26*

yang digunakan untuk mempermudah seorang peneliti dalam merumuskan hipotesis penelitiannya.³⁶



Ket: Dalam tabel kerangka pikir diatas menjelaskan apakah ada pengaruh dari variabel kualitas layanan E-Banking (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian diartikan sebagai jawaban sementara terhadap ruusan masalah penelitian. Dikatakan sementara jawaban baru menggunakan teori. Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran tersebut diatas mak hipotesis yang dapat di kemukakan yaitu “diduga ada pengaruh kualitas layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Palangka Raya”. Adapun hipotesis yang di ajukan adalah:

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

H1 : Ada pengaruh kualitas layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

³⁶ Salmaa, *Hipotesis penelitian: penegrtian, jenis-jenis, dan contoh lengkap*, Penerbit Deepublish, 2021 <https://romisatriaawahono.net,kiat-ide-pemikiran-penelitian/romisatriawahono.net> (online 1 oktober 2021)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan pendekatan penelitian yang tepat. Hal ini dimaksud agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.³⁷

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian dengan memberi suatu batas yang jelas tentang data. Karena pengaruh yang

³⁷ Heni Kuswanti, *memahami metode: pendekatan penelitian kuantitatif*, Yogyakarta: 12 Februari 2018

dimaksud disini adalah suatu daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini dilaksanakan sejak dikeluarkannya surat iziz penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan terhitung sejsk tanggal 12 April 2022 s.d 12 Juni 2022.

2. Tempat penelitian

Lokasi yang pilih peneliti adalah di Bank Syariah Indonesia di KC palangka Raya. Adapun lokasi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, yang berada di Jl. A. Yani No. 59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.

Peneliti merasa perlu melakukan penelitian yang berlokasi di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dikarenakan untuk lokasi Bank Syariah Indonesia yang berada di Palangka Raya hanya 1 lokasi yang dapat menerima Mahasiswa melakukan Riset/Penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan (keseluruhan) unsur atau individu tertentu yang memiliki karakteristik di dalam suatu penelitian. Karakteristik di sini ditafsirkan sebagai sifat-sifat yang ingin di ketahui atau di amati pada suatu

penelitian dan keadaanya senantiasa berubah-ubah. Dalam penelitian, istilah karakteristik biasa juga disebut sebagai variabel atau peubah.³⁸ Populasi dirumuskan sebagai semua anggota sekelompok orang kejadian atau objek yang telah dirumuskan secara jelas, atau kelompok lebih besar menjadi sasaran generalisasi.³⁹

Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 Mochammad Zaenal Arifin mengungkapkan bahwa nasabah aktif pengguna layanan *E- Banking* sebesar 4.243 nasabah yang merupakan peserta yang aktif melakukan transaksi seperti penarikan, penyetoran maupun transfer.⁴⁰

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik mirip dengan populasi itu sendiri. Sampel juga disebut contoh dari populasi, nilai hitung yang diperoleh dari sampel inilah yang disebut statistik.⁴¹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan melakukan pertimbangan-pertimbangan tertentu secara sengaja. Teknik ini juga disebut sebagai *judgement sampling* karena proses pengambilan sampel telah

³⁸ Nursalam, *metodologi penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika.

³⁹ Tukiran Taniredja Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, Bandung: Alfabeta, 2014, h 33

⁴⁰ Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, Jl. A. Yani No. 59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874, 14 Agustus 2021

⁴¹ Syafnidawaty, *apa itu populasi dan sampel dalam Penelitian*, Universitas Raharja, Cikontol Tangerang: November 2020

dipertimbangkan dengan menentukan terlebih dahulu ciri- ciri khusus berdasarkan tujuan- tujuan tertentu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.⁴² Subjek penelitian diambil dengan melakukan pertimbangan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu:

- a) Semua pengguna layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1
- b) Berdomilisi di kota Palangka Raya

Karena populasi pengguna *E-Banking* di kota Palangka Raya diketahui jumlahnya, maka rumus yang di butuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, Yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = 0$$

Keterangan:

- n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e = error margin. (10%)

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat di ketahui hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{4.243}{1 + 4.243 \times (0,1)^2} = \frac{4.243}{43,43} = 97,7 \text{ dibulatkan menjadi } 98.$$

⁴² Hening Rahmadina, *perbedaan perilaku agresi remaja berdasarka gender yang tinggal dengan orang tua tunggal di kota Sukabumi*, S1 Sukabumi: Universitas Pendidikan Indonesia. 2015

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi 4.243 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 98 (Pembulatan dari 97,7) orang pengguna. Dengan hasil tersebut peneliti membulatkan sampel menjadi 100 orang pengguna layanan *E- Banking* (pembulatan dari 98) untuk meminimalisir kesalahan dalam pengumpulan data hasil dari penyebaran anket/kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

D. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah proses pemerolehan data informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

2) Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis, cara ini dapat dilakukan dengan tatap muka, melalui telepon, komputer atau pos.⁴³

⁴³ Andre Kurniawan, kuesioner adalah instrumen untuk mengumpulkan data, ketahui jenis dan kelebihannya, merdeka.com, Jabar:februari 2021 <http://Merdeka.com/jabar/kuesioner-adalah-instrumen-untuk-mengumpulakn-data-ketahui-jenis-dan-kelebihannya.html> (online 19 september 2021)

Kisi-kisi instrumen penelitian

Tabel 3.1

NO.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Angket
	1	2	3	4
1	Kualitas Layanan (Fandi Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra) (X)	<i>Tangibles</i> (berwujud)	- Gedung - Fasilitas Fisik - Penampilan	1 - 2
		<i>Reliability</i> (Kehandala n)	- Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat - Kemampuan memberikan kenyamanan - Kemampuan memberikan solusi	3 - 4
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	- Fasilitas informasi - Ketersediaan membantu nasabah - Konsistensi pelayanan	5 - 6
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	- pengetahuan dan kesopanan pegawai - keadilan pelayanan - kemampuan menunjukkan kepercayaan dan keyakinan	7 - 8
		<i>Empathy</i> (Empati)	- keramahan dari pegawai - rasa perhatian - kemampuan memahami nasabah	9 - 10
2	Kepuasan Nasabah/ konsumen (Lupiyo Adi,	Kualitas pelayanan/ Jasa	Pelayanan baik dan sesuai yang diharapkan Konsumen	11
		Kualitas produk	Produk yang berkualitas dan konsumen merasa puas	12
		Harga	Kualias produk yang sesuai dengan harga produk	13
		Emosional	Produk atau jasa yang berkualitas menambah	14

	<i>Rambat dan Hamdani</i> (Y)		kepuasan nasabah/konsumen	
		Biaya	Nasabah/konsumen dalam menggunakan produk/jasa tidak mendapat biaya tambahan	15
		Faktor situasi	Mampu membuat nasabah/konsumen merasa nyaman dalam segala kondisi.	16

3) Dokumentasi

Penelitian dokumentasi adalah jenis studi pertanyaan yang menggunakan dokumen resmi dan pribadi sebagai sumber informasi. Dokumen-dokumen ini dapat dari berbagai jenis: cetak, elektronik, atau grafik. penelitian ini adalah salah satu jenis penelitian utama dan merupakan paling populer dalam ilmu sosial. Metode dokumenter adalah alat pengumpulan datanya disebut *form pencatatan dokumen*, dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia.⁴⁴

E. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya menjadi lebih mudah dan baik, dalam arti lebih cermat, lengkap sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah.

1. Validitas Penelitian

Validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan ukuran suatu instrument terhadap konsep

⁴⁴ Cholid Narbuko, Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 76

yang diteliti. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat.

2. Reliabilitas Penelitian

Menurut Ghozali, reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁴⁵

F. Teknik pengolahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan agar dapat menjamin bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, Angket (Kuesuoner), dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilokasi penelitian. Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan sesungguhnya.

Dengan melakukan analisis data, data yang dihasilkan akan menjadi lebih berarti dan berguna dalam memecahkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, beberapa tahapan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

⁴⁵ Noor Wahyuni, *Uji Validitas dan Reliabilitas*, Jakarta Barat: Binus Education. 1 November 2014

1. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinan adanya kesalahan tentang data yang diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. *Coding*, yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan merupakan angka yang berlaku sebagai skala pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk table, yaitu tabel yang digunakan dalam data ini adalah table distribusi frekuensi atau tabel silang.
4. *Analyzing*, yaitu kegiatan membuat analisa sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan, dalam penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan teknik data korelasional, artinya teknik analisa statistik mengenai hubungan antar dua variabel.⁴⁶

G. Uji Persyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Jika data penelitian berdistribusi normal maka pengujian dapat menggunakan teknik analisis parametrik, namun jika data tidak normal maka menggunakan teknik statistik non parametrik.

⁴⁶ Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII, 2002, h.79-82

2. Uji linearitas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang dilakukan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi nilai data hasil yang diperoleh, melalui uji linieritas akan menentukan Anareg yang digunakan. Apabila dari suatu hasil dikategorikan linier maka data penelitian diselesaikan dengan Anareg linier. Sebaliknya apabila data tidak linier maka diselesaikan dengan Anareg non-linier. Untuk mendeteksi apakah model linier atau tidak dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F-Statistik dengan F-Tabel dengan taraf signifikan

3. Uji Heterokedastitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

H. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah mode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibat. Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut dengan prediktor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau juga disebut dengan Response. Regresi Linier Sederhana atau sering disingkat dengan SLR (*Simple Linier*

Regression) juga juga merupakan suatu metode statistik yang digunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan atau prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.⁴⁷

2. Uji R

Koefisien determinasi (R^2 atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan " R^2 " yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R^2 ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y .⁴⁸

3. Uji T

Uji T adalah salah satu test statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat.⁴⁹

⁴⁷ Dickson Kho, *Analisis Regresi Linier Sederhana (Simple linear Regression)*, Ilmu Statistika. 2020

⁴⁸ Sahid Raharjo, *makna koefisien determinasi (R^2) dalam analisis regresi berganda*, SPSS Indonesia. 2014-2021

⁴⁹ Meiryani, *memahami Uji T dalam regresi linier*, Binus University, Jakarta: 2021

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari 5 Bab, yaitu secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I (Pendahuluan) terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian.

BAB II (Tinjauan Pustaka) terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, landasan teori, dan kerangka pikir.

BAB III (metode penelitian) terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan analisis data, Sistematika Penulisan.

BAB IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan) terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan pembahasan.

BAB V (Kesimpulan) terdiri dari kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem ekonomi 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 prmodalan 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.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan Ikhtiar untuk melahirkan Bank syariah yang diharapkan menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah yang modern dan universal di Indonesia.

2. Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

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.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern,

universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).⁵⁰

b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia:

“Top 10 Global Islamic Bank”

Misi Bank Syariah Indonesia:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 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.⁵¹

⁵⁰ Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia (bankbsi.co.id). (Online 18 Agustus 2022)

⁵¹ Ibid Hal 56

B. Penyajian Data

1. Hasil Analisis Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin dan Jenis *E- Banking* Yang digunakan. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

b. Berdasarkan Jenis *E- Banking* Yang Digunakan

Tabel 4.1

Keragaman Responden Berdasarkan Jenis *E-Banking* Yang Digunakan

Jenis <i>E- Banking</i>	Jumlah	Persentase
ATM	100 dari 100 responden	100% dari 100%
EDC	16 dari 100 responden	16% dari 100%
BSI Mobile	84 dari 100 responden	84% dari 100%
Internet Banking	20 dari 100 responden	20% dari 100%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik *E- Banking* yang digunakan menunjukkan bahwa responden yang menggunakan layanan ATM

sebesar 100 orang dari 100%, layanan EDC sebesar 16 orang dari 100%, layanan BSI Mobile sebesar 84 orang dari 100% dan layanan Inyernet Banking sebesar 20 orang dari 100%. Sehingga dapat di simpulkan mayoritas responden terbesar yaitu penggunaan layanan ATM.

c. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	41	41%
Perempuan	59	59%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, terdapat 41 orang responden laki-laki dengan persentase 41% dan 59 orang responden perempuan dengan persentase 59%. Dan dapat kita simpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Sebelum pemaparan hasil penelitian, peneliti terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan yaitu dengan diawali penyampaian surat mohon izin penelitian dari IAIN Palangka Raya ke Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. Kemudian peneliti mendapatkan rekomendasi surat izin penelitian dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 di persilahkan untuk melakukan penggalan data dilapangan.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas Layanan *E- Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dalam melakukan penelitian, peneliti menyebarkan kuesioner berdasarkan pedoman yang telah tersedia.

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu Kualitas Layanan *E- Banking* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), Peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh Variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Kualitas Layanan *E- Banking* (X)

No	SS		S		N		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	34	34	40	40,0	19	19,0	7	7	100	100
2	11	11,0	51	51	29	29,0	9	5,0	0	0,0	100	100
3	28	28,0	72	72,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
4	34	34,0	66	66,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
5	30	30,0	70	70,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
6	35	35,0	65	65,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
7	55	55,0	45	45,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
8	43	43,0	57	57,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
9	42	42,0	58	58,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100
10	39	39,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Diketahui dari tabel diatas skor tertinggi 4,55 dan skor terendah 3,42 dan jumlah rata-ratanya sebesar 423,4 dibagi dengan jumlah sampel 100 adalah 4,23. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana kualitas layanan tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat setuju, setuju, Sedang, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui : Rata-rata skor tertinggi = 4,55

Rata-rata skor terendah = 3

Dit : jumlah Interval $R = \frac{H-L}{5} = \frac{4,55-3}{5} = 0,31$

Tabel 4.4

Data Interval Kualitas Layanan *E-Banking* (X)

No	Interval	Kategori	F	%
1	4,24 - 4,55	Sangat Tinggi	31,7	31,7%
2	3,93 - 4,24	Tinggi	57,9	57,9%
3	3,62 - 3,93	Sedang	6,9	6,9%
4	3,31 - 3,62	Rendah	2,8	2,8%
5	3 - 3,31	Sangat Rendah	0,7	0,7%
Jumlah			100	100%

Tabel di atas menunjukkan data interval kualitas layanan yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data kualitas layanan. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar $416,9 : 100 = 4,16$ dari hasil tersebut didapat sebesar 4,16, maka kualitas layanan termasuk kategori Tinggi.

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden Kepuasan Nasabah (Y)

No	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	5,0	30	30,0	41	41,0	20	20,0	4	4,0	100	100,0
2	12	12,0	55	55,0	27	27,0	6	6,0	0	0,0	100	100,0
3	38	38,0	62	62,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100,0
4	29	29,0	71	71,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100,0
5	50	50,0	48	48,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0	100	100,0
6	60	60,0	40	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. (Lihat lampiran : 2)

Diketahui dari tabel diatas skor tertinggi 4,49 dan skor terendah 3,09 dan jumlah rata-ratanya sebesar 406,8 dibagi dengan jumlah sampel 100 adalah 4,06. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana kualitas layanan tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat setuju, setuju, Sedang, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui : Rata-rata skor tertinggi = 4,49

Rata-rata skor terendah = 3,09

$$\text{Dit : jumlah Interval} \quad R = \frac{H-L}{5} = \frac{4,49-3,09}{5} = 0,28$$

Tabel 4.6
Data Interval Kepuasan Nasabah (Y)

No	Interval	Kategori	F	%
1	4,21 – 4,49	Sangat Tinggi	32,3	32,3%
2	3,93 – 4,21	Tinggi	51	51%
3	3,65 – 3,93	Sedang	11,7	11,7%
4	3,37 – 3,65	Rendah	4,33	4,33%
5	3,09 – 3,37	Sangat Rendah	0,67	0,67%
Jumlah			100	100%

Tabel di atas menunjukkan data interval kualitas layanan yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data kepuasan nasabah. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar $406,8 : 100 = 4,06$ dari hasil tersebut didapat sebesar 4,06 , maka kualitas layanan termasuk kategori Tinggi.

2. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil penghitungan yang diperoleh menggunakan program *SPSS 25*, maka diperoleh hasil uji validitas yang di ujikan kepada 100 responden dengan jumlah pertanyaan 10 untuk variabel Kualitas Layanan *E-Banking* (X), dan 6 pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.7
Uji Validitas Kualitas Layanan *E-Banking*

Item	r hitung	r tabel	keputusan
1	0,5217	0,1648	Valid
2	0,51695	0,1648	Valid
3	0,4761	0,1648	Valid
4	0,5282	0,1648	Valid
5	0,4731	0,1648	Valid
6	0,5409	0,1648	Valid
7	0,5739	0,1648	Valid
8	0,6057	0,1648	Valid
9	0,5783	0,1648	Valid
10	0,5783	0,1648	Valid

Tabel 4.8
Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item	r hitung	r tabel	keputusan
1	0,7308	0,1638	Valid
2	0,7268	0,1638	Valid
3	0,3901	0,1638	Valid
4	0,4535	0,1638	Valid
5	0,4585	0,1638	Valid
6	0,4659	0,1638	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 dan tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa 16 pernyataan tersebut dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel. Hal ini dapat dilihat dari kolom nilai r hitung pada kolom dibandingkan dengan kolom nilai r tabel yaitu 0,1638.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Variabel dapat dikatakan reliabel

apabila *Cronsbach's Alpha* > 0,06. Perhitungan tingkat alpha dilakukan menggunakan program *SPSS 25*.

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan <i>E-Banking</i>	0,699	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,544	Reliabel

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan dan variabel Kepuasan Nasabah adalah masing-masing lebih besar nilai r tabel = 0,1638 maka bisa disimpulkan bahwa semua butir-butir instrumen tersebut reliabel. Dan menurut tingkat keandalan pada tabel *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut dikatakan andal.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan program *SPSS 25*. Jika nilai propabilitas $\geq 0,1$ maka data dinyatakan berdistribusi

normal, sebaliknya jika nilai propabilitas $> 0,1$ maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.10
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33478932
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.056
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,200 lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear tidaknya hubungan antara masing-masing variabel penelitian. Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak. Untuk mengetahui hal ini

digunakan uji F pada taraf signifikan 10%. Jika nilai Sig $F < 0,1$ maka hubungan tidak linear, sedangkan jika nilai Sig $F > 0,1$ maka hubungan bersifat linear. Uji Linear Variabel Kualitas Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Tabel 4.11
Uji Linearitas Kualitas Layanan *E-Banking* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan nasabah * Kualitas layanan	Between Groups	(Combined)	103.698	13	7.977	2.027	.028
		Linearity	42.723	1	42.723	10.855	.001
		Deviation from Linearity	60.975	12	5.081	1.291	.239
	Within Groups		338.492	86	3.936		
	Total		442.190	99			

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,2391 $> 0,1$, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Layanan *E-Banking* (X) dengan Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan nilai F dari output di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 1,291 sedangkan F tabel di cari pada tabel distribution tabel nilai F 0,1 dengan angka df, dari hasil di atas di ketahui df 1.12 kemudian tabel nilai F 0,1 ditemukan nilai F tabel sebesar 3,938.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lain. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas antara Variabel kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.12
Uji Heteroskedastisitas antara Variabel Kualitas Layanan *E-Banking* dan
Kepuasan Nasabah
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.498	1.669		.299	.766
	Kualitas Layanan	.027	.040	.067	.669	.505

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,505 > 0,1$, yang artinya tidak ada gejala heteroskedastisitas secara signifikan antara variabel Kualitas Layanan *E-Banking* (X) dengan Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana berfungsi untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibat (Y). Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPS 25*.

1) Uji T

Pengaruh kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 1
Berdasarkan Uji T

Tabel 4.13

Tabel Koefisien Variabel Kualitas Layanan *E-Banking* Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.262	2.833		5.388	.000
	Kualitas layanan	.219	.068	.311	3.237	.002

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Dari tabel di atas diketahui nilai T hitung sebesar 3,237 > 1,290, dan nilai signifikan 0,002 < 0,1, maka bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

H0 : Kualitas layanan *E-Banking* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y).

H1 : Kualitas layanan *E-Banking* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan (Y).

H0 diterima dan H1 ditolak, jika nilai t hitung < t tabel atau jika nilai sig. > 0,1.

H0 ditolak dan H1 diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika nilai sig. < 0,1.

2) Uji R

Pengaruh kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Tabel 4.14
Tabel Model Summary Variabel X Terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.311 ^a	.097	.087	2.019

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Dari tabel model summary uji regresi linier sederhana di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,311. Dari output di atas diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,097 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Kualitas Layanan *E-Banking* terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 9,7%.

C. Pembahasan

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan dengan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh

dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumensebagai raja yang harus di layani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.⁵²

- a. Pengaruh kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Diketahui dari hasil output nilai T hitung sebesar $3,237 > 1,290$, dan nilai signifikan $0,002 < 0,1$, maka bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan *E-Banking* (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan nilai tersebut maka H_0 ditolak H_1 diterima, karena nilai T hitung (3,237) lebih besar dari nilai T tabel (1,290) dan nilai signifikannya (0,004) lebih kecil dari 0,1, dapat di simpulkan ada hubungan antara varibel kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Maka variabel kualitas layanan *E-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Armstrong : kepuasan nasabah adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas atau amat gembira.⁵³ Pentingnya Kepuasan nasabah tersebut

⁵² Fandi Tjiptono, Ph. D dan Geogorius Chandra, *Service quality and statisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset. 2016

⁵³ Ibid h. 24

mempengaruhi dan akan berdampak pada loyalitas dan minat nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

- b. Hasil uji koefisiensi determinasi kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* (Y) di Bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

Dari tabel model summary uji regresi linier sederhana diatas diperoleh koefisiensi determinasi (R Square) sebesar 0,097 yang mengandung pengertian bahwa variabel Kualitas Layanan E- banking (X) memberikan pengaruh sebesar 9,7% terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan sisanya 90,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti, berdasarkan penelitian terdahulu misalnya yang berjudul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dengan nilai determinasi koefisien sebesar 55,2%, dan penelitian terdahulu yang berjudul kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia cabang boyolali dengan nilai determinasi koefisiensi sebesar 67,3%. Artinya kualitas layanan *E- Banking* hanya memiliki 9,7% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Diketahui nilai t hitung sebesar $3,237 > 1,290$ dan nilai sig. $0,002 < 0,1$. Berdasarkan nilai tersebut maka H_0 ditolak H_1 diterima, karena nilai T hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,1, Maka dapat di simpulkan ada hubungan antara variabel kualitas layanan *E-Banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai determinasi (*R Square*) sebesar 0,097 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Kualitas Layanan *E-Banking* (X) mempunyai pengaruh sebesar 9,7% terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan 90,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti, misalnya seperti variabel Kualitas Produk, variabel kepuasan dan loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Untuk Bank Syariah Indonesia

Pihak bank Syariah Indonesia harus tetap berupaya untuk lebih memperkenalkan *E-Banking* kepada masyarakat yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia, dengan demikian nasabah yang sudah mengetahui tentang penggunaan *E-Banking* yang mempermudah urusan mereka dalam

bertransaksi. Apabila Bank syariah Indonesia mampu mensosialisasikan dengan baik, maka nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan *E-Banking* tersebut.

2. Kepada Pembaca

Diharapkan untuk pembaca dengan adanya penelitian ini, semoga memberikan pembelajaran dan pengetahuan kita tentang Layanan *E-Banking* semakin meningkat.

3. Kepada peneliti selanjutnya

Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya agar meneliti variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah, sehingga peneliti selanjutnya dapat mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bungin, Burhan, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), memahami supervise audit intern bank, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking Syariah, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Departemen Komunikasi Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia no. 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, Jakarta: Bank Indonesia, 2016.
- Fandi Tjiptono, Geogorius Chandra, Service quality and statisfaction, Yogyakarta: Andi Offset. 2016
- Kuswanti Heni, memahami metode: pendekatan penelitian kuantitatif, Yogyakarta: 2018.
- Laily Nurul Iftitah, daftar kode Bank Syariah Indonesia untuk Transaksi, Jakarta: Katadata.co.id, 2021.
- Mansur Arief M. Dikdik, Gultom Elisatris, cyber law aspek hukum teknologi informasi, Bandung: Refika aditama, 2005.
- Narbuko Cholid, Ahmadi, Metodologi Penelitian, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nursalam, metodologi penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4, Jakarta: Salemba Medika, 2016.
- Oetomo dharma Sutedjo Budi, Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007.
- Panggabean Gemal, BSI Mobile: fasilitas mobile banking dari Bank Syariah Indonesia, Jakarta Selatan: Duniafintech.com, 2021.
- Putri Andhina Nooranisa, Kuswibowo Christian, Pengaruh kualitas layanan menggunakan mesin EDC terhadap kepuasan Merchant pada PT Bank Rakyat Indonesia Jakarta Pusat, Jakarta: Politeknik APP Jakarta, Tahun 2020.

Rahmadina Hening, perbedaan perilaku agresi remaja berdasarkan gender yang tinggal dengan orang tua tunggal di kota Sukabumi, S1 Sukabumi: Universitas Pendidikan Indonesia, 2015.

Sagala, lengkap: jenis ATM BSI dan biaya administrasi, Jakarta: Santuy Nesia, 2021.

Salmaa, definisi operasional, ciri-ciri, contoh, dan cara menyunnnya, Yogyakarta: deepublish, 2021.

Taniredja Tukiran, Mustafidah Hidayati, Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar, Bandung: Alfabeta, 2014.

Wahyuni Noor, uji validitas dan reliabilitas, Jakarta Barat: Binus Education. 1 November 2014.

Walfajri Maizal, BSI catat volume transaksi digital mencapai Rp40,85 triliun hingga maret, kontan.co.id: 2021.

Z Wangsawidjaja A, Pembiayaan Bank Syariah, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2012.

B. Skripsi

Adela Melfi, pengaruh layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, Tahun 2020.

Fijriani Yuyul, pengaruh kualitas layanan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri kantor kas Unismuh Alauddin, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, Tahun 2018.

Husna Nurul, Pengaruh layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Banda Aceh, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019.

Karomillah Mila, pengaruh layanan E-Banking terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah cabang pembantu Bintaro-kebayoran Arcade, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Tahun 2015.

Yuliawati Priyana Ani, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayan di Bank muamalat KCP Ponorogo, Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.

C. Jurnal

Antara Kalteng, BSI Palangka Raya targetkan migrasi nasabah selesai Agustus, Kalimantan Tengah: Antara Kalteng, 2021.

Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya Jl. A. Yani No. 59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.

Chanelmuslim, tips aman menggunakan BSI Net Banking, Jakarta timur, Chanelmuslim, 2021.

Rangkuti, Measuring Customer Satisfaction : teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN JP

Tjiptono, Prinsip-prinsip total Quality service

Kurniawan Andre, mengenal kepanjangan ATM Beserta Jenis-jenisnya, begini cara aman menggunakannya, Jawa barat: Merdeka.com, 2021.

Melis, Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, Islamic Banking, Palembang: 2016.

Meiryani, Memahami Uji T dalam regresi linier, Binus University, Jakarta: 2021

Meiryani, Memahami Uji F (Uji Simultan) dalam regresi linier, Binus University, Jakarta: 2021.

Raharjo Sahid, makna koefisien determinasi (R^2) dalam analisis regresi berganda, SPSS Indonesia. 2014-2021.

TIMES IDN, mengenal BSI, Bank Syariah terbesar di Indonesia, Jakarta : Tahun 2021.

Nasution Hayati Mislah, faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking, Jakarta: 2015.

D. Internet

Boby, Apa itu M-Banking? ini penjelasan, fungsi dan cara kerjanya. <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking--ini/html> online 22 november 2021.

Darmawan Harris, internet banking: pengertian, manfaat dan keuntungan, <https://www.finansialku.com/memahami-internet-banking.html> online 21 november 2021.

Gustani, pengertian dan jenis bank syariah, Syariahpedia: 23 September 2019 www.syariahpedia.com, pengertian dan jenis bank syariah.Syariahpedia.com online 30 september 2021.

Kurniawan Andre, kuesioner adalah instrumen untuk mengumpulkan data, ketahui jenis dan kelebihanannya, merdeka.com, Jabar:februari 2021 <http://Merdeka.com/jabar/kuesioner-adalah-instrumen-untuk-mengumpulakn-data-ketahui-jenis-dan-kelebihannya.html> online 19 september 2021.

Kurnia Dian Riza, Bank Syariah Indonesia: sejarah merger, saham, hingga tujua, Blog Qoala. Jakarta: 6 April 2021 <https://www.qoala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariah-indonesia> online 21 Oktober 2021.

Salmaa, Hipotesis penelitian: pengertian, jenis-jenis, dan contoh lengkap, Penerbit Deepublish, 2021 <https://romisatriawahono.net,kiat-ide-pemikiran-penelitian/romisatriawahono.net> online 1 oktober 2021.

