

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BUKA REKENING
ONLINE TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PALANGKA RAYA 1**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

TABIYATUL MARPUAH
NIM. 1704110132

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1

Nama : Tabiyatul Marpuah

NIM : 1704110132

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Jenjang : Strata Satu (S1)

Palangka Raya, September 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M
NIDN. 1108026601

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Pembimbing II

Sofyan Hakim, SE., MM., M.AP
NIK. 1985012302016092722

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam

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

NOTA DINAS

Palangka Raya, September 2022

**Hal : Mohon Diuji Skripsi
Tabiyatul Marpuah**

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di-

Tempat

Assalamualaikum.Wr.Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama : Tabiyatul Marpuah
NIM : 1704110132
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya I**

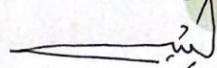
Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

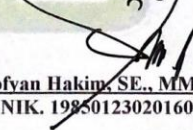
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M
NIDN. 1108026601

Pembimbing II



Sofyan Hakim, SE., MM., M.AP
NIK. 1985012302016092722

LEMBAR PENGESAHAN

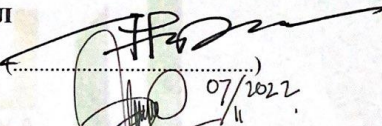
Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1" Oleh Tabiyatul Marpuah, NIM 1704110132 telah di *munaqasahkan* oleh tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Oktober 2022

TIM PENGUJI


1. Ali Sadikin, M.SI
(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

07/10/2022

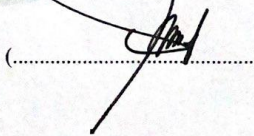
2. M. Zainal Arifin, M.Hum
(Penguji I)

(.....)

3. Dr. Ibnu Al Saudi, M.M
(Penguji II)

(.....)


4. Sofyan Hakim, M.M.,M.AP
(Sekretaris Penguji)

(.....)


Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BUKA REKENING ONLINE
TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENABUNG DI BANK
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PALANGKA RAYA 1**

ABSTRAK

**Oleh: Tabiyatul Marpuah
1704110132**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat di dunia, dengan banyaknya pengguna internet yang juga mendorong dunia usaha untuk semakin maju dan berkembang. Internet merupakan media untuk transaksi jual beli, perkembangan dunia yang serba digital ini ditandai dengan maraknya penggunaan telepon seluler yang lebih sering disebut dengan *smartphone*. Maka dari itu, muncullah layanan perbankan syariah belakangan ini dengan dibukanya rekening era digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan buka rekening online berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pembukaan rekening online berpengaruh positif terhadap minat masyarakat untuk menabung sebesar 51%, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,866 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Semakin baik kualitas layanan pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, maka minat masyarakat untuk menabung juga meningkat.

Kata Kunci: Pembukaan Rekening Online, Minat Masyarakat.

***THE IMFLUENCE OF SERVICE QUALITY OPEN AN ONLINE ACCOUNT
ON PUBLIC INTEREST IN SAVING AT INDONESIAN ISLAMIC BANK
PALANGKA RAYA BRANCH OFFICE 1***

ABSTRACK

**By: Tabiyatul Marpuah
1704110132**

This research is motivated by the very rapid development of information technology in the world, with many internet users who also encourage the business world to be more advanced and developed. The internet is a medium for buying and selling transactions, the development of an all-digital world is marked by the widespread use of cellular phones, which are more often referred to as smartphones. Therefore, Islamic banking services have emerged recently with the opening of digital era accounts. This study aims to determine whether the quality of online account opening products has a positive and significant impact on people's interest in saving at Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 1 Branch Office.

The type of research used in this research is field research using quantitative methods. The data analysis technique used was simple linear regression analysis with SPSS version 22 program.

The results showed that online account opening products had a postive effect on people's interest in saving by 51%, with a regression coefficient value of 0,866 with a significance value of $0,000 < 0,05$. The better the quality of online account opening products at Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 1 Branch Office, the public's interest in saving also increases.

Keywords: Online Account Opening, Public Interest.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT., dan atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1”. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

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 terima kasih kepada:

1. Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. selaku Rektor IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT., membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan membangun ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT., membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
3. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya. Semoga Allah

SWT., membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.

4. Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M. selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Sofyan Hakim, M. M., M.AP. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Jelita, M.SI. selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan bimbingan, bantuan dan saran selama kuliah.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu 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.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Palangka Raya, September 2022

Peneliti,

Tabiyatul Marpuah
NIM.1704110132



PERNYATAAN ORISINALITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tabiyatul Marpuah

NIM : 1704110132

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1” adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2022

Peneliti



Tabiyatul Marpuah
NIM 1704110132

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ

ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”

QS. Al-Maidah (5) : 2.

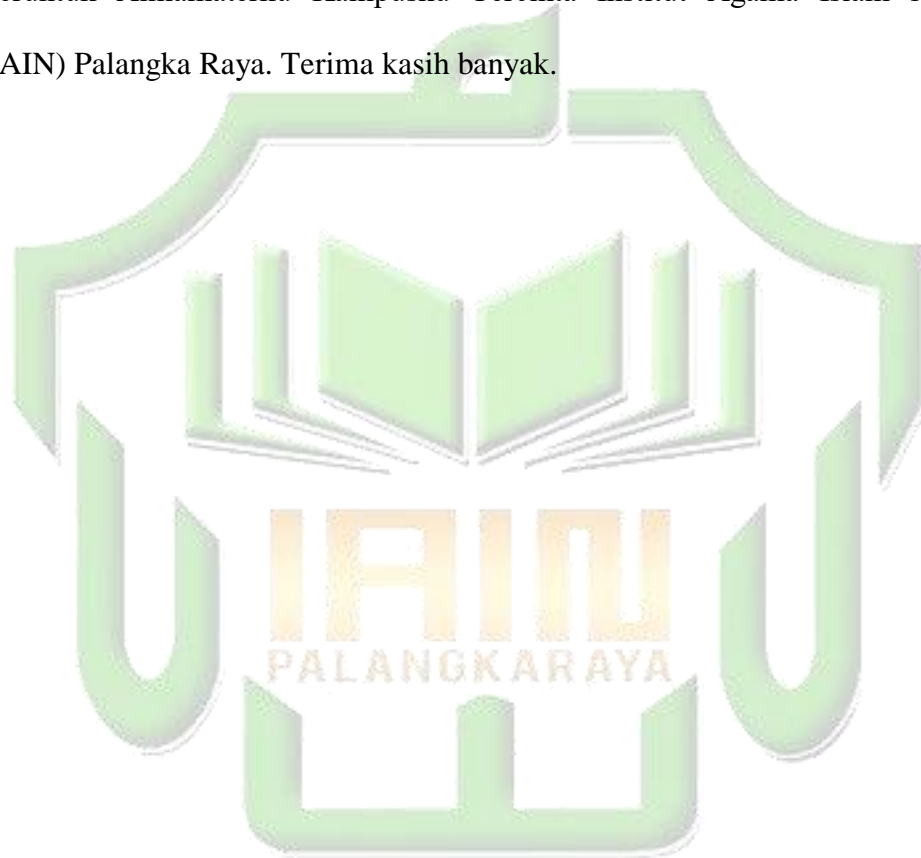


PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT., yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini maka dengan segala kerendahan hati skripsi ini peneliti persembahkan untuk orang-orang tersayang yaitu kepada:

- ♥ Teruntuk kedua orang tuaku, Bapak Tajudin dan Ibu Rahimah tercinta, serta seluruh keluarga yang telah menanti keberhasilanku dan selalu mendukungku. Terima kasih atas doa dan dukungannya, semoga setiap langkah dan perjalananku ini membawakan keberkahan dan selalu membanggakan kalian.
- ♥ Teruntuk Dosen Pembimbingku Bapak Dr. Ibnu Al Saudi, M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Sofyan Hakim, S.E., MM., M.AP selaku pembimbing II terima kasih telah memberikan masukan, motivasi dan telah meluangkan waktunya untuk membantu membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ♥ Teruntuk Dosen dan Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) maupun Dosen pengajar lain dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya terima kasih karena telah bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.
- ♥ Teruntuk teman-teman seperjuanganku dari awal hingga akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah khususnya kelas A angkatan 2017. Terima kasih karena banyak kenangan yang telah kita lewati baik itu senang maupun sedih. Semoga kita semua menjadi orang sukses dunia maupun akhirat.

- ♥ Teruntuk sahabatku Mama, Siska, Meli, Abay, Fitri, Juway, Nisa, Wiwin, Tina, Esah dan teman-temanku semua yang mungkin tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Terima kasih yang selalu ada baik susah maupun senang yang selalu mengukir kebahagiaan dalam hidupku serta kenangan yang telah kita lewati bersama.
- ♥ Teruntuk Almamaterku Kampusku Tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Terima kasih banyak.



PEDOMAN TRANSLITERASI

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
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>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D ·	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	'Ayn	...'	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
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* 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.

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

D. Vokal Pendek

ـَـ	Fathah	Ditulis	A
ـِـ	Kasrah	Ditulis	I
ـُـ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī

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>Qaul</i>

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof

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

H. Kata sandang Alif + Lām

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. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

1. Ditulis menurut penulisannya.

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

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.	
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITASError! Bookmark not defined.	
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR SINGKATAN	xxv
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB I IKAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	16
1. Teori Kualitas	16
2. Teori Minat	22
3. Pembukaan Rekening Online	27
4. Prosedur Pembukaan Rekening Online	41

C.	Kerangka Pikir	42
BAB III	METODE PENELITIAN	44
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B.	Definisi Operasional Variabel.....	44
1.	Waktu Penelitian.....	44
2.	Lokasi Penelitian	45
C.	Populasi dan Sampel	45
1.	Populasi	45
2.	Sampel	45
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
1.	Angket/Kuesioner	47
2.	Dokumentasi.....	49
E.	Teknik Analisis Data.....	49
1.	Uji Instrumen Penelitian.....	49
2.	Uji Prasyarat Analisis atau Uji Asumsi Klasik.....	53
3.	Analisis Data.....	56
F.	Sistematika Penulisan.....	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1.	Profil Singkat Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya ...	62
2.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 01 Kota Palangka Raya.....	63
3.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1	66
B.	Penyajian Data Penelitian	67
1.	Karakteristik Responden.....	67
2.	Penyajian Data.....	71
3.	Uji Validitas.....	81
4.	Uji Reliabilitas	84

5. Uji Normalitas	85
6. Uji Linearitas	87
7. Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
8. Uji Hipotesis	90
C. Pembahasan.....	93
1. Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1	93
BAB VPENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pernyataan dalam Angket.....	48
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert Pernyataan Skor Positif	49
Tabel 3.5 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.5 Pembukaan Rekening Online	69
Tabel 4.6 Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia	74
Tabel 4.7 Kategorisasi rata-rata skor penilaian responden	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Pembukaan Rekening Online	76
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Minat Masyarakat	77
Tabel 4.10 Keputusan Validitas Variabel Pembukaan Rekening Online	80
Tabel 4.11 Keputusan Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1	81
Tabel 4.12 Reliability Variable X	82
Tabel 4.13 Reliability Variable Y	82
Tabel 4.14 Reliability Statistic	83
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas	88
Tabel 4.17 Variable Entered	89
Tabel 4.18 Regression Residual.....	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	92
Tabel 4.21 Model Summary.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	42
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1	63
Gambar 4.1 Gambar Histogram	87



DAFTAR SINGKATAN

BSI	= Bank Syariah Indonesia
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
NPWP	= Nomor Pokok Wajib Pajak
CS	= <i>Customer Service</i>
<i>E-Banking</i>	= <i>Electronic Banking</i>
UU	= Undang-Undang
OJK	= Otoritas Jasa Keuangan
DPK	= Dana Pihak Ketiga
NOA	= <i>Number Officer Account</i>



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan bank syariah.¹

Bank Islam atau bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Jadi, bank Islam atau bank syariah adalah bank yang pengelolaan dan pengoperasionalannya menggunakan prinsip syariah, prinsip syariat Islam atau hukum Islam.² Perkembangan bank syariah ditandai dengan disetujuinya undang-undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk

¹Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Jakarta: PPSK Bank Indonesia, 2005, h. 1-2.

²Rachmadi Usman, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia (Implementasi dan Aspek Hukum)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009, h. 16.

membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.³

Bank syariah dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau perantara keuangan yang mempertemukan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana dituntut untuk dapat berinteraksi dengan orang banyak.⁴ Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.⁵ Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.⁶

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 01 Februari 2021, BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (*merger*) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM) dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Beberapa pertimbangan yang mendorong proses

³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, h. 26.

⁴Mardhiyaturositaningsih dan Muhammad Syarqim Mahfudz, *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif*, POINT Vol.2, No.1, Juni 2020.

⁵Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 2.

⁶Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Prenadamedia Group, h. 6.

merger disampaikan Menteri BUMN Erick Thohir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional. Selain itu, pemerintah melihat peluang bahwa merger ini bisa membuktikan sebagai negara dengan mayoritas muslim punya bank syariah kuat secara fundamental. Salah satu visi yang di emban BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025.

Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, *merger* bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional dan belanja. Melalui *merger* bank syariah ini diharapkan perbankan syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank.⁷

Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh industri perbankan untuk meningkatkan pelayanan, peluang ini juga digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik bank syariah ataupun bank konvensional. Hal ini

⁷Achmad Sani Alhusain, *Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional*, Vol. XIII, No. 3/I/Puslit/Februari/2021, h. 19-20.

dikarenakan media internet merupakan suatu inovasi yang cukup memberikan peluang dan menantang dalam pengembangannya.

Aplikasi *mobile banking* atau BSI *Mobile* yang ada di BSI dapat memberikan kemudahan bertransaksi, berbagi sekaligus ibadah kapan pun dan di mana pun dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan, yaitu buka rekening online, transaksi QRIS, top up *wallet*, fitur *e-mas* dan fitur berbagi. Adanya produk buka rekening online mampu menciptakan manfaat yang ditimbulkan dari produk ini yaitu memberikan kemudahan calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan karena sudah bisa secara online meskipun sebenarnya calon nasabah juga harus datang ke bank nya langsung untuk mengkonfirmasi dan mengambil buku tabungan beserta kartu atm. Akan tetapi, adanya layanan buka rekening online ini mampu menghemat waktu calon nasabah agar tidak berlama-lama berada di tempat keramaian apalagi sekarang adanya pandemi.

Layanan buka rekening online dapat digunakan kapan saja dan pastikan kondisi jaringan internet dalam keadaan stabil atau dapat menggunakan jaringan wifi. Siapapun bisa menggunakan layanan buka rekening online apabila sudah memiliki KTP, karena salah satu syarat untuk mendaftar buka rekening online yaitu dengan mengupload foto KTP. Prosedur untuk buka rekening online yang pertama download dan buka BSI *Mobile* lalu klik buka rekening. Kedua, yaitu pilih jenis rekening yang diinginkan. Ketiga, upload dokumen foto KTP, NPWP, foto tanda tangan dan isi data diri. Keempat, lakukan video call untuk verifikasi tanpa harus datang ke cabang atau jika

dilakukan di cabang cukup tunjukkan kode reservasi ke petugas bank (CS). Kelima, rekening berhasil di buat dan bisa langsung bertransaksi. Keenam, nasabah menerima kode aktivasi BSI *Mobile* dan bisa bertransaksi, setoran bisa dengan transfer bank, kartu ATM diambil di kantor cabang terdekat.

Sebelum bank syariah di *merger* menjadi BSI layanan pembukaan rekening online sudah ada di BNI Syariah saat itu, akan tetapi memiliki nama yang berbeda yaitu hasanah online. Sekarang ketiga bank syariah sudah digabung, otomatis nama produk dari bank syariah sebelumnya akan berubah karena nama produknya menjadi sama yaitu buka rekening online. Adanya buka rekening online adalah pengganti formulir pembukaan rekening dengan menggunakan *Electronic Formulir (E-Form)*. Nasabah dapat mengisi formulir pembukaan rekening secara online melalui sistem buka rekening online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mba Meilani Pramitha selaku *customer service supervisor* mengatakan alasan kenapa nama produk tersebut berubah karena otomatis, hasanah online adalah salah satu fasilitas atau fitur dari bank sebelumnya (BNI Syariah), lalu berubah menjadi buka rekening online (*e-form*) BSI, memang cara pembukaaan sistemnya online. Sebenarnya sama, cuman beda produknya, beda pilihan dan dari nama produknya. Jadi beda sama yang sebelumnya yang hasanah online untuk jenis-jenis tabungannya dan untuk fasilitasnya juga berubah menjadi BSI. Kalo tetap sama berarti tidak ada perubahan, karena bawaan masing-masing bank ini pastinya tidak sama.

Perkembangan minat masyarakat untuk membuka rekening di BSI KC 1 dengan adanya layanan buka rekening online yaitu perubahannya cukup signifikan dan kenapa banyak yang berminat, pastinya masyarakat sekarang lebih *aware* pada dirinya masing-masing. Jadi kalo mau buka rekening tidak harus langsung berkunjung, datang langsung ke kantor atau ke bank nya. Tapi dia cukup dari rumah atau dari tempat dia bekerja untuk bisa membuka rekening secara online, dengan adanya kemudahan tersebut maka masyarakat juga lebih tinggi minatnya untuk membuka rekening di sini secara online. Sangat signifikan untuk pembukaan ini dan pastinya peminatnya dari hari ke hari cukup banyak dan cukup tinggi dari data yang ada untuk pembukaan rekening hampir 80-90% itu bahkan kita gunakan secara online. Pada saat sekarang pihak bank terutama di BSI juga fokus pada pengurangan penggunaan formulir, tujuan ataupun promonya yang sehat itu kan pakai *formless*. Makanya digunakan pakai *e-form* atau secara online untuk mengurangi formulir-formulir yang menggunakan kertas.⁸

Alasan peneliti mengambil masalah ini dikarenakan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat di dunia, dengan banyaknya pengguna internet yang juga mendorong dunia usaha untuk semakin maju dan berkembang. Internet merupakan media untuk transaksi jual beli, perkembangan dunia yang serba digital ini ditandai dengan maraknya penggunaan telepon seluler yang lebih sering disebut dengan *smartphone*. Maka dari itu muncullah layanan perbankan syariah belakangan ini dengan

⁸Wawancara dengan Meilani Pramitha di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, 02 November 2021.

dibukanya rekening era digital, dengan adanya layanan ini peneliti ingin melakukan penelitian bagaimana pengaruh kualitas layanan buka rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Dendy Irawan (2020), yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembukaan rekening online berpengaruh positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Aldino Merkirio (2021), yang memperoleh kesimpulan bahwa dengan adanya fitur burekol dapat mempengaruhi minat pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, namun faktor burekol tidak menjadi faktor utama. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Sagita (2021), yang memperoleh kesimpulan bahwa pada pembukaan rekening yang dilakukan secara online oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) yang dalam penerapannya menggunakan jaringan internet melalui *smartphone* dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan seperti membuka rekening tabungan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurliana (2020), di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa produk pembukaan rekening online tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk membuka rekening secara online.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, peneliti perlu melakukan identifikasi rumusan masalah sebagai berikut, apakah kualitas layanan buka rekening online berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut, untuk mengetahui apakah kualitas layanan buka rekening online berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

D. Kegunaan Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

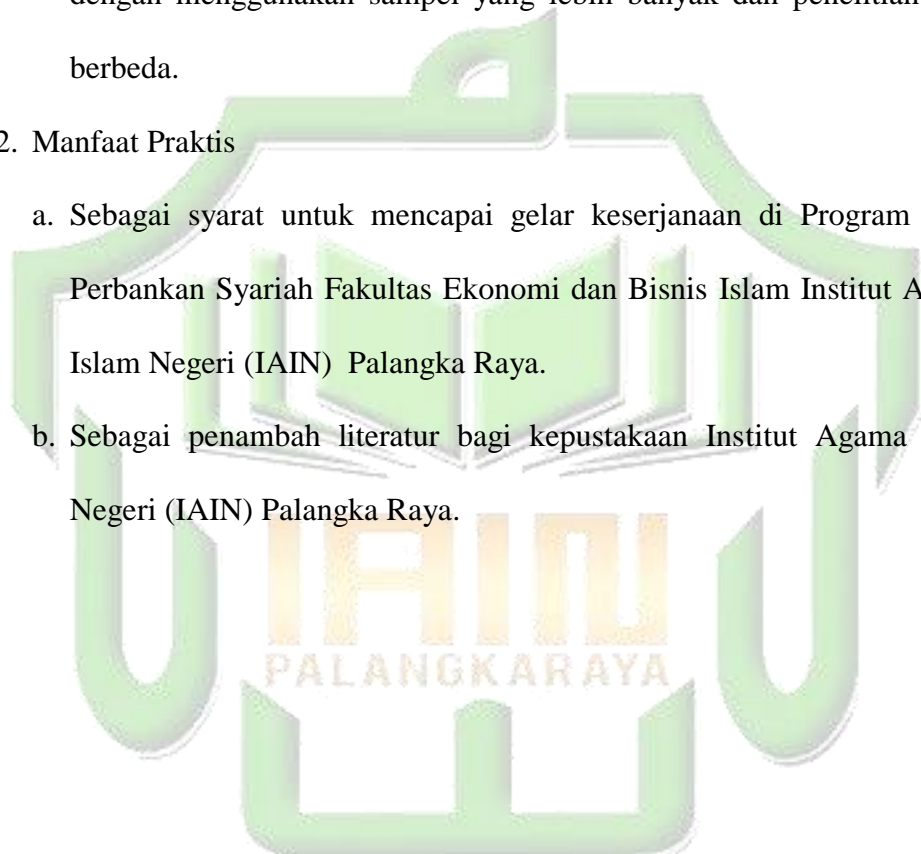
- a. Sebagai penambah wawasan pengetahuan peneliti dibidang perbankan khususnya tentang pengaruh layanan buka rekening online terhadap

minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

- b. Sebagai kontribusi yang berguna dalam ilmu pengetahuan di dunia perbankan syariah.
- c. Sebagai acuan bagi mereka yang ingin meneliti hal ini lebih lanjut dengan menggunakan sampel yang lebih banyak dan penelitian yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai syarat untuk mencapai gelar keserjanaan di Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sebagai penambah literatur bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui beberapa hasil dari penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas oleh peneliti perlu dijadikan acuan adalah hal terikat dengan masalah pembukaan rekening online pengaruhnya terhadap minat masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Dendy Irawan (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui *Mobile Banking* Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota” dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan regresi berganda dan pendapat nasabah Bank Syariah Mandiri di area Surabaya Kota. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik. Relevansi dari penelitian ini dengan apa yang ingin diteliti penulis adalah adanya fitur pembukaan rekening online yang merupakan sebuah layanan inovatif dan bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Sedangkan pada penelitian di sini hanya membahas kualitas layanan produk pembukaan rekening online terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian tidak membahas pengaruh layanan pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat.⁹ Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk menentukan benar atau tidaknya suatu layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurliana (2020) dengan judul “Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan” dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini persentasenya termasuk dalam kategori rendah dan dinyatakan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk membuka rekening secara online. Hal ini dikarenakan minat masyarakat Gunung Toar terhadap pembukaan rekening online pada bank Mandiri Syariah Teluk Kuantan menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai berminatnya dengan pembuatan rekening tabungan secara online yaitu yang berminat 9 atau 21,95% orang responden. Maka dari itu persentasenya termasuk dalam kategori rendah. Faktor motivasi dalam penelitian ini menjadi faktor pengambat dikarenakan banyaknya yang tidak mengerti atau tidak paham dengan pembuatan rekening online melalui *mobile banking* tidak paham prosedur. Kurangnya motivasi sehingga masyarakat tidak tergerak untuk berinteraksi dengan layanan jasa mandiri syariah. Penelitian ini sama-sama

⁹Mohammad Dendy Irawan, *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota*, Skripsi, Universitas Airlangga, 2020.

membahas tentang minat masyarakat terhadap pembukaan rekening online.¹⁰ Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk menentukan benar atau tidaknya suatu layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Aldino Merkirio (2021) dengan judul “Analisis Dampak Pembukaan Rekening Online (BUREKOL) terhadap Minat Pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pedagang Pasar Tj. Pati)” dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini hasil penelitian dari wawancara yang sudah dilakukan kepada 26 orang informan yang merupakan pedagang pasar tj.pati dan pihak KCP Bank Syariah Mandiri Pangkalan tj.pati dan ditambah analisa tentang permasalahan ini didapatkan hasil bahwa dengan adanya fitur burekol dapat mempengaruhi minat pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, namun faktor burekol tidak menjadi faktor utama, karena yang menjadi faktor utama adalah jumlah kantor (unit) dari bank itu sendiri, selanjutnya ada faktor sosialisasi, faktor promosi, faktor pengetahuan, faktor pelayanan, faktor burekol dan terakhir faktor lokasi. Faktor burekol tidak berdampak besar untuk menambah minat pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, dikarenakan masih banyak kekurangan dan kesulitan dalam pengaplikasiannya sebagaimana yang telah dikeluhkan oleh nasabah berdasarkan wawancara bersama 26 orang informan dan pihak Bank Syariah Mandiri yang dimaksud di sini

¹⁰Nurliana, *Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan*, Universitas Islam Kuantan Singingi, 2020.

adalah *customer service* KCP BSM Pangkalan-Tj Pati. Penelitian ini sama-sama membahas tentang pembukaan rekening online terhadap minat nasabah.¹¹ Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk menentukan benar atau tidaknya suatu layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Heru Sagita (2021) dengan judul “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))” dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan pada pembukaan rekening yang dilakukan secara online oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) yang dalam penerapannya menggunakan jaringan internet melalui *smartphone* dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan seperti membuka rekening tabungan. Masyarakat berminat dan tertarik karena dari segi kelebihan karena tabungan BSI easy mudharabah sangat mudah diaplikasikan dan produk ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* sehingga masyarakat yakin akan bagi hasilnya yang merata.¹² Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk

¹¹Aldino Merkirio, *Analisis Dampak Pembukaan Rekening Online (BUREKOL) Terhadap Minat Pedagang Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pedagang Pasar Tj. Pati)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, 2021.

¹²Heru Sagita, *Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021.

menentukan benar atau tidaknya suatu layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Moh. Dendy Irawan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui <i>Mobile Banking</i> Mandiri Syariah <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota”.	2020	Penelitian tersebut membahas pembukaan rekening online.	Pada penelitian ini membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Nurliana dengan judul “Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile	2020	Penelitian tersebut membahas mengenai minat masyarakat terhadap pembukaan	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

	Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan”.		rekening online.	
3.	Aldino Merkirio dengan judul “Analisis Dampak Pembukaan Rekening Online (BUREKOL) terhadap Minat Pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pedagang Pasar Tj. Pati)”.	2021	Penelitian tersebut membahas pembukaan rekening online.	Pada penelitian ini membahas analisis dampak pembukaan rekening online dan menggunakan metode penelitian kualitatif.
4.	Heru Sagita dengan judul “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu	2021	Penelitian tersebut membahas pembukaan rekening online dalam menarik minat nasabah.	Pada penelitian ini membahas tentang pelaksanaan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dan menggunakan metode penelitian

	Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))”.			kualitatif.
--	---	--	--	-------------

Sumber: Dibuat oleh penulis, 2022.

B. Landasan Teori

1. Teori Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau

jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Zeithaml, dalam Tjiptono (1997:28) kualitas produk merupakan keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan, dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk dapat dipaparkan berikut ini.

a. Produk Berupa Barang

Menurut David Garvin yang dikutip Vincent Gasperz, untuk menentukan dimensi kualitas barang, dapat melalui 8 dimensi seperti yang dipaparkan berikut ini.

- 1) *Performance*, hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.
- 2) *Features*, yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- 3) *Reliability*, hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.

- 4) *Conformance*, hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketepatan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.
 - 5) *Durability*, yaitu suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang.
 - 6) *Serviceability*, yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.
 - 7) *Aesthetics*, merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.
 - 8) *Fit and finish*, sifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas.
- b. Produk Berupa Jasa/Servis

Zeithaml et. al. mengemukakan 5 dimensi dalam menentukan produk kualitas jasa, yaitu:

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan

tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

- 3) *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a) Kompetensi (*Competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b) Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - c) Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 4) *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk

berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi:

- a) Akses (*Acces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b) Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - c) Pemahaman pada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 5) *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.¹³

Menurut Tjiptono (1997:25), dimensi kualitas produk meliputi:

- a. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- b. Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

¹³Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, h. 37-40.

- d. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- e. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- f. Estetika (*aesthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan terbagi atas:

- a. Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yaitu pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, pola insentif.
- b. Kualitas layanan eksternal, mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor

yaitu, yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan yang berkaitan dengan penyediaan barang.¹⁴

2. Teori Minat

Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Dari pendapat Hurlock, dapat kita simpulkan bahwa suatu minat itu dapat menjadi sumber dari motivasi bila orang tersebut dalam kondisi bebas dalam memilih segala sesuatu. Minat tersebut dapat mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan. Sehingga minat adalah motivasi, atau dengan kata lain motivasi adalah minat, dengan syarat yang dikatakan oleh Hurlock.¹⁵

Minat adalah kecenderungan untuk menyampaikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek asal minat tersebut dengan disertai perasaan suka. Menurut Suryabrata mendefinisikan minat sebagai sebuah kecenderungan dalam diri seseorang yang tertarik pada sebuah obyek atau menyenangkan sebuah obyek. Definisi lain dari minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.¹⁶

Menurut Slameto (2010:180) minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang

¹⁴M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019, h. 220-221.

¹⁵Trygu, *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*, Guepedia, 2021, h. 16.

¹⁶Najmudin, dkk, *Teori Planned Behavior dan Asuransi Syariah*, Bandung: Media Sains Indonesia, h. 19.

menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Menurut Nasution (1999:1) minat adalah suatu yang penting bagi seseorang dalam melakukan kegiatan dengan baik. Sebagai suatu aspek kejiwaan, minat bukan saja mewarnai perilaku seseorang, tetapi lebih daripada itu minat mendorong orang untuk melakukan kegiatan dan menyebabkan seseorang menaruh perhatian dan merelakan dirinya untuk terikat pada suatu kegiatan.

Menurut Winkel (1999:30) minat merupakan kecenderungan yang menetap dalam diri subjek untuk merasa tertarik pada bidang tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam itu.¹⁷

a. Pengertian Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu (Poerwadaminta 2006:43). Minat juga bisa diartikan sebagai suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Slameto, 1988:182).

Minat dapat menunjukkan kemampuan untuk memberikan stimulasi yang mendorong kita untuk memperhatikan seseorang, suatu

¹⁷Noor Komari Pratiwi, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua dan Minat Belajar Siswa terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan di Kota Tangerang*, Jurnal Pujangga Volume 1, Nomor 2, Desember 2015, h. 88.

barang atau kegiatan atau suatu yang dapat memberi pengaruh terhadap pengalaman yang telah distimulasi oleh kegiatan itu sendiri. Dengan kata lain minat dapat menjadi sebab suatu kegiatan dan hasil dari turut sertanya dalam kegiatan tersebut (Crow dan Crow, 1984:351).¹⁸

Menurut Howard dan Sheth dalam Priansa (2017:164) minat menabung merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana nasabah untuk memilih produk tertentu. Minat menabung juga dapat dikatakan sebagai pernyataan mental dari nasabah untuk pemilihan produk tabungan tertentu.

Minat bertransaksi merupakan kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk melakukan kegiatan ekonomi berupa pertukaran barang dan jasa dalam proses jual beli. Apabila pertukaran tersebut memberikan manfaat positif, maka transaksi tersebut akan diminati, dan jika seseorang merasa senang dan berminat melakukan transaksi, orang itu akan melakukannya secara berulang.

Transaksi yang dilakukan akan melibatkan proses pembayaran antara pihak yang satu dengan yang lainnya. Salah satu layanan perbankan yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran adalah *internet banking*. *Internet banking* adalah produk bank melalui elektronik dan saluran komunikasi internet. Nasabah bank tidak perlu mengantri di bank, cukup menggunakan *handphone* dan koneksi

¹⁸Muh. Abdul Azis, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Remaja Masjid di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019, h. 30.

internet nasabah sudah dapat melakukan transaksi perbankan. *Internet banking* memberikan berbagai kemudahan untuk menyelesaikan transaksi bisnis.¹⁹

b. Dimensi Minat

Minat menabung dapat terlihat dengan berbagai pengukuran dimensi, Priansa (2017:168) menyebutkan bahwa secara umum dimensi tersebut berkenaan dengan empat dimensi pokok yaitu Minat Transaksional, Minat Referensial, Minat Preferensial dan Minat Eksploratif.²⁰

1) Minat Transaksional

Minat transaksional yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk. Hal ini bermaksud yakni konsumen telah memiliki minat untuk melakukan pembelian pada produk yang diinginkan.

2) Minat Referensial

Minat referensial yaitu menggambarkan perilaku seseorang yang cenderung mereferensikan produk yang sudah dibelinya, agar juga dibeli oleh orang lain dengan referensi pengalaman konsumennya.

¹⁹Imam Aushaf, *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020, h. 37-38.

²⁰Yulia Putri, dkk., *Strategi Meningkatkan Minat Menabung di Bank Syariah melalui Penerapan Religiusitas*, Jurnal Manajemen dan Bisnis: Performa Vol.16, No. 1 Maret 2019, h.81-82.

3) Minat Preferensial

Minat preferensi yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.

4) Minat Eksploratif

Minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

Proses perubahan secara umum, terjadi hampir sepanjang kehidupan. Perubahan-perubahan minat dalam proses itu dapat disebabkan oleh perubahan pola kehidupan, perubahan tugas dan tanggung jawab dan perubahan status (Mappiare, 1983:59).²¹

c. Pengertian Menabung

Terdapat ayat-ayat dalam Al-Qur'an yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَ كُؤًا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ

فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab

²¹Muh. Abdul Azis, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Remaja Masjid di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019, h. 31.

itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar. (Q.S An-Nisa:9)²²

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seseorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan (Antonio, 2001:153). Secara luas menabung dapat diartikan sebagai suatu kegiatan menyisihkan dari pendapatannya untuk dikumpulkan sebagai cadangan di hari depan (Rini, 2006:96).

Ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah dengan menabung.²³

3. Pembukaan Rekening Online

Salah satu yang diluncurkan perbankan syariah dengan melibatkan perkembangan teknologi yaitu pembukaan rekening online melalui *mobile banking* oleh PT. Bank Mandiri Syariah dan mencakup keseluruhan kantor cabang. Akhir tahun 2019 dunia terancam sebuah virus yang sangat berbahaya yang terdeteksi pertama sekali di Negara China sehingga menyebabkan kematian. Virus ini dinamakan dengan Covid-19 (*Corona Virus Disease* 2019). Maka dari itu pemerintah membuat

²²An-Nisa[4]:9.

²³*Ibid.*, h. 31-32.

peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) agar pencegahan penyebaran Covid-19. Lembaga keuangan syariah, Bank Mandiri Syariah melihat kebutuhan masyarakat ditengah kondisi pandemi dengan adanya sistem baru yang dikeluarkan yaitu Buka Rekening Online di *handphone* melalui aplikasi Mandiri Syariah Mobile (MSM).

Rekening online merupakan pembukaan rekening bank secara online melalui aplikasi *mobile banking*, rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah*. *Wadi'ah* adalah salah satu akad yang digunakan bank syariah untuk produk penghimpun dana pihak ketiga, dalam akad *al-wadi'ah* bank syariah dapat menawarkan dua produk perbankan yang sudah terkenal oleh masyarakat luas yaitu giro dan tabungan.²⁴

a. *Al-Wadi'ah*

Al-wadi'ah adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpanan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.²⁵ Prinsip *al-wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah. Si penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan

²⁴Nurliana, *Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan*, Universitas Islam Kuantan Singingi, 2020.

²⁵Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018, h. 68.

dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan.²⁶ Hal ini telah dikemukakan oleh Rasulullah dalam suatu hadits, “Jaminan pertanggungjawaban tidak diminta dari peminjam yang tidak menyalahgunakan (pinjaman) dan penerima titipan yang tidak lalai terhadap titipan tersebut”. Akan tetapi, dalam aktivitas perekonomian modern, si penerima simpanan tidak mungkin akan meng *idle* kan aset tersebut, tetapi mempergunakannya dalam aktivitas perekonomian tertentu. Karenanya, ia harus meminta izin dari si pemberi titipan untuk kemudian mempergunakan hartanya tersebut dengan catatan ia menjamin akan mengembalikan aset tersebut secara utuh. Dengan demikian, ia bukan lagi *yad al-amanah*, tetapi *yad adhdhamanah* (tangan penanggung) yang bertanggung jawab atas segala kehilangan/kerusakan yang terjadi pada barang tersebut.²⁷

b. *Al-Mudharabah*

Al-mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi, maka akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola.

²⁶Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 246.

²⁷Muhammad Syafi Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Pers, 2001, h. 86-87.

Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka si pengelola lah yang bertanggungjawab.²⁸

Electronic banking atau *e-banking* merupakan layanan yang diberikan oleh bank berupa akses melalui website bank, *phone bank*, *mobile banking*, dan *internet banking* untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran dan aktivitas bisnis serta mengetahui produk dan jasa yang diberikan oleh bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Menurut Syamsul Rizal, *electronic banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi, *e-banking* meliputi *phone banking*, *mobile banking* dan *internet banking*. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu dan bisnis untuk mengakses rekening, melakukan bisnis dan mendapat informasi produk dan jasa melalui jaringan pribadi.²⁹

E-banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *E-banking* penerapan layanan menggunakan fasilitas internet yang bertujuan untuk memberikan kemudahan mengakses *internet banking* dimana saja dan kapan saja dengan service cepat, aman, nyaman,

²⁸Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 220.

²⁹Syamsul Rizal Wali, *Perbankan Komputer*, Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014, h. 22.

murah dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja baik itu melalui *handphone*, komputer, laptop dan lain sebagainya.

Adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *e-banking* antara lain:

a. Keamanan

Keamanan adalah keyakinan individu bahwa setiap kegiatan atau transaksi yang dilakukan memiliki keamanan yang tinggi dan setiap informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya.

Keamanan *e-banking* adalah keamanan yang fokus pada informasi pribadi nasabah yang terjaga kerahasiaannya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan.

Aspek keamanan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika keamanan suatu perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat rahasia, keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

b. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Kehandalan merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Nasabah akan menilai reabilitas pada kemampuan perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan sehingga kehandalan ini akan melibatkan keteguhan dan keseragaman dalam kinerja *e-banking*.

c. Akses

Layanan *e-banking* adalah layanan jasa secara online sehingga dibutuhkan akses yang mudah selama 24 jam dan mampu membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dalam mengakses layanan atau fitur-fitur yang dibutuhkan. Serta memberikan respon yang cepat dan tepat pada setiap transaksi yang dilakukan pengguna *e-banking*.

d. *Design Website*

Penampilan secara visual yang menarik, fungsi penelusuran di dalam jaringan web terorganisasi secara baik cepat dan mudah di akses dan memiliki tingkat kesalahan (error) yang sangat kecil, desain website merupakan tampilan keseluruhan web yang ditampilkan.³⁰

Bank merupakan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dan juga syariah yang memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian di suatu negara. Semakin banyak perkembangan di bidang

³⁰Harbies Suraone, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*, 2018, h.23.

industri perbankan maka semakin baik juga pertumbuhan ekonomi suatu negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk mensejahterakan masyarakat dengan cara meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional dan pemerataan melalui penghimpunan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Sedangkan bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah tanpa prinsip bunga (Sjahdeini, 2007).

Berbeda antara bank syariah dengan bank konvensional, perbedaannya terletak pada landasan operasi yang digunakan. Bank syariah beroperasi berlandaskan pada bagi hasil sedangkan bank konvensional berdasarkan prinsip bunga. Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang dalam usahanya berdasarkan prinsip hukum yang mengacu pada Al-Qur'an dan Hadits.

Penyimpanan dan pembiayaan atau jenis jasa lainnya adalah bentuk alternatif pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu bentuk pengembangan perbankan syariah di Indonesia yang dilakukan berdasarkan syariah. Awal tahun 1990 an, bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat. Sejak UU No. 10 tahun 1998 mengenai undang-undang perbankan mengalami perubahan, maka bank syariah pun berkembang semakin pesat. Hal ini ditunjukkan dengan

pertumbuhan total aset yang cukup tinggi selama tahun 2016 sehingga share total aset perbankan syariah terhadap perbankan nasional menembus 5% trap (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Mengenai perkembangan industri yang diterbitkan oleh OJK pada Juni 2016, perbankan syariah di Indonesia, yang terdiri dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) mencatatkan pertumbuhan aset, Pembiayaan Yang Diberikan (DPK) dan Dana Pihak Ketiga (DPK) industri perbankan secara umum membaik pada Juni 2018. Semakin pesatnya bank syariah, berbagai produk maupun bentuk pelayanan semakin dikembangkan untuk menarik minat masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang digunakan oleh bank untuk melayani masyarakat yaitu *Financial Technology*.

Menurut Abyan (2018) penghubungan antara sektor finansial dengan pengguna adalah *Financial Technology* atau biasa disebut dengan *fintech*. Adanya *fintech* mempertahankan keadaan sebelumnya namun merevolusi cara kerja institusi keuangan tradisional menjadi lebih efisien. Penyelenggaraan *fintech* meliputi sistem pinjaman, pembiayaan, pembayaran, pendukung pasar, penyedia modal, manajemen investasi dan risiko atau jasa finansial lainnya.

Mengenai hal ini bank syariah harus menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini, dengan menggunakan teknologi perkembangan tersebut dapat dilihat dari sisi kemudahan dalam melayani berbagai transaksi. Bank konvensional maupun bank syariah

memanfaatkan *fintech* untuk memudahkan masyarakat, kegiatan perbankan menjadi lebih dinamis.³¹ *Fintech* menawarkan keunggulan komparatif dari layanan keuangan konvensional seperti mudah, cepat, dan murah.³² Dalam interaksinya perbankan dengan masyarakat beralih pada *smartphone*, tablet dan komputer untuk menikmati layanan menjadikan kegiatan bercakap lewat saluran (telepon) atau berkunjung ke kantor cabang jauh berkurang. Seperti melalui *internet banking*, website dan *mobile banking* bahkan saat ini pendaftaran rekening pun bisa melalui internet yang telah disediakan oleh bank. Masyarakat yang ingin membuat buku rekening dapat melakukan pendaftaran melalui website dengan mudah.³³

Bank memberikan kebebasan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online. Layanan yang harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya. Pelayanan didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.³⁴

³¹Bella Pertiwi, dkk., *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah di Kota Bogor*, Jurnal Nisbah Vol. 7 No. 1 Tahun 2021, h. 16.

³²Faizi, *Pengembangan Produk Perbankan Syariah di Indonesia: Teori dan Praktik*, Jakarta Selatan: Pustaka Harakatuna, 2021, h. 231.

³³Bella Pertiwi, dkk., *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah di Kota Bogor*, Jurnal Nisbah Vol. 7 No. 1 Tahun 2021, h.17.

³⁴Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, An-Nisbah, Vol.03 No.1/Oktober 2016, h. 150.

Bentuk inovasi perbankan syariah adalah layanan sms *banking*, *internet banking* dan *mobile banking* berbasis aplikasi *Blackberry*, *Google Playstore*, *Apple* dan *Windows*. Sms (*short message service*) *banking* adalah layanan pertama bank syariah yang memadukan layanan perbankan syariah dengan telepon selular (HP) bagi kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Pada perkembangannya kemudian layanan perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet semakin meluas dengan banyak fitur-fitur yang memudahkan nasabah bank syariah dalam melakukan transaksi keuangan.

a. SMS (*Short Message Service*) *Banking*

Undang-undang No.10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan tidak menjelaskan mengenai SMS *Banking* secara tegas. Namun, SMS *Banking* merupakan sebuah kegiatan usaha perbankan, dimana bank merupakan badan yang menghimpun dana dan menyalurkan dana dengan kata lain bank sebagai lembaga intermediasi.³⁵

Layanan *smsbanking* bank syariah mulai dikenal sekitar awal tahun 2000 yang bekerja sama dengan operator selular pada saat itu seperti Telkomsel dan Indosat. Layanan *sms banking* bank syariah saat itu masih sangat terbatas seperti informasi saldo dan pemberitahuan bila ada dana yang ditarik atau masuk dari rekening bank syariah. Saat ini layanan sms banking masih terus digunakan

³⁵Undang-Undang Dasar 1945 No.10, Tahun 1998.

dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam seperti pantau saldo rekening, transfer sesama dan antar bank, informasi tagihan, pembayaran tagihan dan layanan perbankan syariah lainnya.

b. *Internet Banking*

Menurut Tampubolon (2009), *Internet banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

Internet banking ini termasuk saluran teranyar *e-banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *phone banking*, kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.³⁶

Internet banking adalah suatu layanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Layanan internet *banking* dapat digunakan dengan perangkat komputer seperti *personal computer*, *laptop*, *notebook* dan *smart phone*. Internet *banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas

³⁶Dewi Rosa Indah, Pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Lansia, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016, h. 547.

dan produktifitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktifitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.

Transfer via *internet banking* memanfaatkan koneksi internet untuk mengaksesnya. Prosedurnya sama seperti transfer via *mobile banking*, yaitu nasabah harus registrasi awal melalui *customer service* atau di mesin ATM. Layanan *internet banking* dapat diakses melalui *smartphone* ataupun menggunakan komputer.³⁷

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang disediakan oleh *internet banking* antara lain:

- 1) Transfer dana antar rekening atau ke bank lain.
- 2) Informasi saldo dan mutasi rekening.
- 3) Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain-lain.
- 4) Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data dan lain-lain.
- 5) Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

³⁷Harrie Lutfie dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Perbankan Kontemporer*, Bandung: Pustaka Setia, 2019, h. 166.

c. *Mobile Banking*

Menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83), *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak kesamaan secara fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya.

Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti *Blackberry*, *Apple* dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta *windows*. Nasabah bank syariah dapat menggunakan layanan *mobile banking* setelah mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui aplikasi pendukung *smart phone* seperti *Blackberry world* dan *google playstore*. Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* tidak dikenakan biaya pulsa HP tetapi menggunakan kuota data internet. Setelah transaksi keuangan nasabah bank syariah hendak digunakan, barulah bank syariah mengenakan *fee* atas penggunaan layanan *mobile*

banking seperti biaya transfer ke rekening bank lain, *fee* pembayaran rekening air, telepon dan *fee* pembelian pulsa HP.³⁸

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank syariah dengan membawa buku tabungan, slip penarikan atau melalui fasilitas ATM.³⁹ Pada dasarnya tabungan dan simpanan itu sama, akan tetapi di dalam prakteknya tabungan digunakan pada bank syariah dan simpanan digunakan pada *Baitul Maal wa Tamwil*. Berikut ini landasan syariah tentang tabungan:

1) Firman Allah SWT., QS An-Nisa (4):29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantaramu.”⁴⁰

2) Firman Allah SWT., QS Al-Baqarah (2):283

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ

³⁸Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 77-80.

³⁹Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009, h. 92.

⁴⁰An-Nisa[4]:29.

Artinya: “Maka jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.”⁴¹

4. Prosedur Pembukaan Rekening Online

Cara membuat tabungan atau membuka rekening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 secara online atau melalui *e-form* tidak semua prosesnya bisa melalui internet, karena calon nasabah tetap juga diharuskan datang ke kantor Bank Syariah Indonesia untuk melakukan konfirmasi dan aktivasi guna mendapatkan kartu ATM dan buku tabungan. Kita bisa membuka tabungan secara online melalui aplikasi *BSIMobile* yang ada di *playstore*, yakni di formulir online (*e-form*). Kelebihan membuka rekening secara online ini yaitu mempermudah dan mempercepat, karena kita tidak perlu berlama-lama di kantor bank syariah untuk mengisi formulir secara manual sehingga tidak menyebabkan antrian di bank syariah. Sedangkan untuk kelemahan dari *e-form* ini yaitu bergantung pada jaringan internet yang stabil untuk mengisi *e-form*, karena jika jaringan internet tidak stabil, besar kemungkinan pengisian *e-form* akan gagal.

Prosedur pembukaan rekening tabungan dengan *e-form*, yaitu sebagai berikut:

- a. Download dan buka aplikasi *BSI Mobile*
- b. Klik buka rekening

⁴¹Wirosa, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005, h. 47.

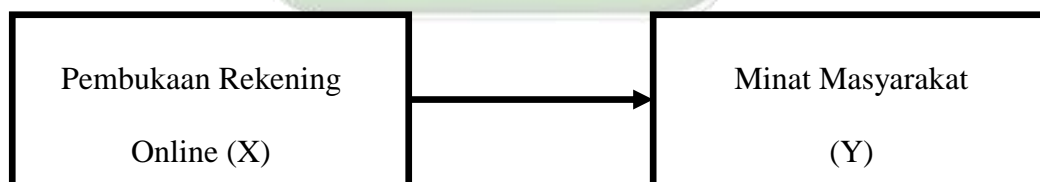
- c. Pilih jenis rekening yang diinginkan
- d. Upload dokumen foto KTP, NPWP, foto tanda tangan dan isi data diri
- e. Lakukan video call untuk verifikasi tanpa harus datang ke kantor cabang atau jika dilakukan di kantor cabang, cukup tunjukkan kode reservasi ke petugas bank (*customer service*)
- f. Rekening berhasil dibuat, bisa langsung bertransaksi
- g. Nasabah menerima kode aktivasi *BSI Mobile* dan bisa bertransaksi
- h. Setoran bisa dengan transfer bank
- i. Kartu ATM diambil di kantor cabang terdekat.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah merupakan konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.⁴² Berdasarkan perumusan masalah, maka hubungan antara buka rekening online terhadap minat masyarakat digambarkan sebagai berikut:

Bagan 2.1

Kerangka Pikir



⁴²Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Cet. Ke-7, Jakarta: Kencana, 2017, h. 37.

Variabel bebas (*independen variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pembukaan rekening online, sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah minat masyarakat untuk menabung.

Sehingga dengan penelitian yang akan dilakukan ini akan menjelaskan apakah pembukaan rekening online(X) berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor CabangPalangka Raya 1. Kemudian seberapa pengaruh pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor CabangPalangka Raya 1.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, rumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. H_0 = tidak ada pengaruh yang signifikan antara pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor CabangPalangka Raya 1.
2. H_a = ada pengaruh yang signifikan antara pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor CabangPalangka Raya 1.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena merupakan penelitian yang disajikan dengan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.⁴³

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pembukaan rekening online (X) terhadap minat masyarakat (Y) untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1. Sedangkan, metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode kuesioner (angket) dan metode dokumentasi.

B. Definisi Operasional Variabel

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini kurang lebih selama dua bulan setelah dikeluarkannya surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mulai dari September 2021 sampai data penelitian terpenuhi dengan rincian sebagaimana terdapat pada lampiran.

⁴³Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Deepublish, 2019, h. 3.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan disalah satu bank syariah yang ada di kota Palangka Raya, yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau hal-hal yang menarik untuk diteliti yang dibatasi oleh peneliti itu sendiri.⁴⁴ Adapun pengertian lain populasi yaitu merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁴⁵ Adapun populasi dari penelitian ini yaitu nasabah yang membuka rekening online di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang berjumlah 841 orang.⁴⁶

2. Sampel

Sampel adalah sebagian karakteristik atau ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Bisa juga dikatakan bahwa sampel merupakan bagian kecil yang diambil dari anggota populasi berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan sehingga bisa digunakan untuk mewakili populasinya.⁴⁷

⁴⁴Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 133.

⁴⁵Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019, h. 110.

⁴⁶Wawancara dengan Meilani Pramitha di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, 02 November 2021.

⁴⁷Ismail Nurdin, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, h. 95.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *simplerandom sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.⁴⁸ Sampel ini menggunakan rumus slovin yaitu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.⁴⁹

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\
 &= \frac{841}{841(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{841}{841(0,01) + 1} \\
 &= \frac{841}{9,41} \\
 &= 89,37
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d = Nilai presisi

⁴⁸Garaika Darmanah, *Metodologi Penelitian*, CV. Hira Tech, Lampung Selatan: 2019, h. 60.

⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 117.

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel yang dicari sebesar 89,37 dari 841 populasi nasabah yang membuka tabungan online di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1. Jadi, dari hasil tersebut penulis menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 89,37 yang kemudian dibulatkan menjadi 89 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data. Teknik dalam menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya.⁵⁰ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket/Kuesioner

Angket/kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.⁵¹ Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang lengkap mengenai dari responden.

⁵⁰<https://www.dosenpendidikan.co.id/teknik-pengumpulan-data/>, diakses pada tanggal 06 Maret 2021, pukul 16:33 WIB.

⁵¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 133.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Berikut ini kisi-kisi kuesioner penelitian yang akan diajukan dalam pengumpulan data:

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Pernyataan dalam Angket

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan
Pembukaan Rekening Online (X)	Keamanan	1,2
	Kehandalan	3,4
	Akses	5,6
	<i>Design Website</i>	7,8
Minat Masyarakat untuk Menabung di BSI KC Palangka Raya 1 (Y)	Transaksional	1,2
	Refrensional	3,4
	Prefrensi	5,6
	Eksploratif	7,8

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1 sampai dengan 5. Setiap responden diminta untuk memberikan pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang diajukan. Jawaban untuk setiap pertanyaan terdiri dari 5 kategori dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2**Skala Penilaian Likert Pernyataan Skor Positif**

No.	Keterangan	Skor Positif
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵² Dalam upaya mengumpulkan data dengan cara dokumentasi, peneliti menelusuri dokumen-dokumen resmi yaitu daftar nama-nama nasabah yang melakukan pembukaan rekening online dan data-data terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data**1. Uji Instrumen Penelitian****a. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Instrumen yang valid mempunyai validitas

⁵²Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 16.

tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁵³ Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk hasil uji validitas tidak berlaku secara universal, artinya bahwa suatu instrumen dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada saat tertentu dan tempat tertentu, akan tetapi menjadi tidak valid untuk waktu yang berbeda atau pada tempat yang berbeda. Untuk itu, perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut.⁵⁴

Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus *korelasi product moment* atau dikenal juga dengan *korelasi pearson*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N \cdot \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \cdot \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek penelitian

Σx = Jumlah skor butir

Σy = Jumlah skor total

Σxy = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

Σx^2 = Jumlah kuadrat skor butir

⁵³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 52.

⁵⁴Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, h. 63.

Σy^2 = Jumlah kuadrat skor total

Uji validitas ini berpedoman pada nilai *r* table dan *r* hitung, untuk nilai *r* table dapat diketahui dengan nilai *degree of freedom* (df), di mana $df = n - 2$ (n = jumlah data responden). Untuk nilai *r* hitung dapat diketahui dari *corrected item total correlation*. Untuk pengambilan keputusan pada uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila *r* hitung > *r* tabel dan bernilai positif; maka indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Apabila *r* hitung < *r* tabel atau bernilai negatif; maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.⁵⁵

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas terkait dengan keandalan alat ukur, seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika diterapkan pada sampel yang sama.⁵⁶ Meskipun reliabilitas akurasi paling kuat, tetapi reliabilitas ini membutuhkan syarat yakni dibutuhkan adanya data standar sebagai pembanding.⁵⁷ Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest* (*stability*), *equivalent*, dan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir

⁵⁵*Ibid.*, h. 64.

⁵⁶Sufren dan Yonathan Natanael, *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013, h. 53.

⁵⁷Eriyanto, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011, h. 288.

yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Rumus dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) x \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r = Nilai Reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians Total

k = Jumlah item⁵⁸

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara tes ulang (*retest*), yaitu dengan cara penggunaan instrument penelitian tersebut terhadap subjek yang sama, dilakukan dalam waktu yang berlainan. Instrument penelitian yang telah diuji validitas sebelumnya, dibagikan lagi kepada subjek yang sama. Untuk uji coba ini diambil dari bagian populasi yang tidak menjadi sampel dalam penelitian. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.⁵⁹

Uji statistik *cronbach alpha* (α) digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil *cronbach alpha* > 0,60 sebagai batasannya. Jika suatu variabel nilai *cronbach alpha* > 0,60 atau mendekati satu, maka reliabilitasnya semakin dapat dipercaya. Adapun nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliabel yaitu:

⁵⁸Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, h. 75.

⁵⁹Turikan Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 42-43.

Tabel 3.5

Tingkat Keandalan *Cronbach Alpha*

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

Reliabel data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r kriterianya jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai tabel r , maka instrument dinyatakan reliabilitas. Apabila nilai hitung r lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r , maka instrument dinyatakan tidak reliabilitas.⁶⁰

2. Uji Prasyarat Analisis atau Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas sebaiknya dilakukan sebelum data di olah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.⁶¹ Salah satu

⁶⁰Triton, P.B, *SPSS 13.0 Terapan*, Yogyakarta: ANDI, 2005, h. 251.

⁶¹Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, C. V Andi Offset, 2005, h. 18.

untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya adalah dengan uji statistik, yaitu uji statistik non-parametik *Kolmogorof-Smirnov* adalah:

$$KD = 1,36 \frac{\sqrt{n_1 + n_2}}{n_1 n_2}$$

Keterangan:

KD = Jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS dengan ketentuan taraf signifikan 0.05, data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5%, untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:⁶²

- 1) Nilai signifikan atau nilai probabilitas <0.05, distribusi data tidak normal.
- 2) Nilai signifikan atau nilai probabilitas >0.05, distribusi data adalah normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah hubungan dari variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier atau tidak, dengan kata lain bahwa jika digambarkan grafik hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat maka grafik yang terbentuk adalah

⁶²*Ibid.*, h. 154.

kurva linier.⁶³ Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi *Pearson* atau regresi linier.

Adapun rumus yang digunakan dalam uji linieritas adalah sebagai berikut:⁶⁴

- 1) Hitung jumlah kuadrat total:

$$JK_{\text{Tot}} = \sum_{i=1}^n Y_i^2$$

- 2) Hitung jumlah kuadrat regresi:

$$JK_{\text{Reg}} = b_0 \sum_{i=1}^n Y_i + b_1 \sum_{i=1}^n X_i Y_i$$

- 3) Hitung jumlah kuadrat residual:

$$JK_{\text{Res}} = JK_{\text{Tot}} - JK_{\text{Reg}}$$

- 4) Hitung jumlah kuadrat galat murni (*pure error*)

$$JK_{\text{PE}} = \sum_{i=1}^n \left\{ \sum_{j=1}^{n_1} Y_{ij}^2 - \frac{(\sum_{i=1}^{n_1} Y_{ij})^2}{n_1} \right\}$$

Dimana m adalah banyaknya kelompok nilai X yang berbeda, n_1 adalah banyaknya data Y pada kelompok X ke I , dan Y_{ij} adalah data Y ke j pada kelompok X ke i .

Pengujian menggunakan SPSS dengan pedoman penarikan kesimpulan untuk uji linieritas adalah sebagai berikut:⁶⁵

- 1) Dengan melihat nilai signifikansi

⁶³I Putu Ade Andre Payadnya dan I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*, Sleman: Deepublish, 2018, h. 61-62.

⁶⁴Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 54-55.

⁶⁵Agustina Marzuki, *Praktikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press, 2020, h. 102.

- a) Jika *Deviation from linearity* $\text{Sig} > 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
 - b) Jika *Deviation from linearity* $\text{Sig} < 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel
- a) Jika nilai F-hitung $<$ F-tabel maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
 - b) Jika nilai F-hitung $>$ F-tabel maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Analisis Data

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana menjelaskan mengenai hubungan antardua variabel yang biasanya dapat dinyatakan dalam suatu garis regresi.⁶⁶ Variabel yang dipengaruhi disebut variabel bergantung atau dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau variabel independen. Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen disebut regresi sederhana.

⁶⁶Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, Jakarta: Kencana, 2016, h. 4.

Dalam penelitian ini, yang termasuk variabel bebas (X) adalah Pembukaan Rekening Online, sedangkan variabel terikat (Y) adalah Minat Masyarakat. Penelitian ini melihat seberapa besar pengaruh kualitas layanan buka rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Rumus dari analisis regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b (X)$$

Keterangan:

a = Konstanta

b = Koefisien

X = Variabel Bebas (Pembukaan Rekening Online)

Y = Variabel Terikat (Minat masyarakat)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linier sederhana dapat mengacu pada dua hal sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai t hitung dan t tabel
 - a) Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dapat disimpulkan variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
 - b) Jika nilai t hitung tidak lebih besar dari nilai t tabel, dapat disimpulkan variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05

- a) Jika nilai signifikansi tidak lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, (sig.hitung dari SPSS $< 0,05$), dapat disimpulkan variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- b) Jika nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, (sig.hitung dari SPSS $> 0,05$), dapat disimpulkan variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).⁶⁷

b. Uji Hipotesis

Variabel bebas (variabel X) adalah variabel yang memberikan pengaruh pada variabel yang lain. Sedangkan variabel terikat (variabel Y) adalah variabel yang dikenai pengaruh dari variabel bebas.

Variabel bebas adalah suatu variabel yang apabila dalam suatu waktu berada bersamaan dengan variabel lain, maka (diduga) akan dapat berubah dalam keragamannya. Variabel bebas ini bisa juga disebut dengan variabel pengaruh, perlakuan, kuasa, treatment, independent dan disingkat dengan variabel X. Yusuf (2014:109) memaparkan bahwa variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, menjelaskan, menerangkan variabel yang lain.

Variabel terikat adalah suatu variabel yang dapat berubah karena pengaruh variabel bebas (variabel X). Variabel terikat sering disebut juga dengan variabel terpengaruh atau dependent, tergantung,

⁶⁷Endi Zunaedy Pasaribu, dkk, *Belajar Statistika: Siapa Takut dengan SPSS*, Yayasan Kita Menulis, 2020, h. 66.

efek, tak bebas dan disingkat dengan nama variabel Y. Yusuf (2014:109) memaparkan bahwa variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain, tetapi tidak dapat memengaruhi variabel lainnya.

Menurut Winarsunu (2006:3-4) variabel penelitian diartikan sebagai suatu konsep yang mempunyai variasi atau keragaman. Sedangkan, konsep itu sendiri adalah penggambaran atau abstraksi dari suatu fenomena atau gejala tertentu. Konsep tentang apapun jika memiliki ciri-ciri yang bervariasi atau beragam dapat disebut dengan variabel. Jadi, variabel adalah segala sesuatu yang bervariasi.⁶⁸

Penelitian ini menggunakan uji hipotesis dengan tujuan menggunakan statistik dan pengetahuan akan sebaran statistik untuk menggambarkan populasi di mana contoh berasal atau di ambil. Hipotesis merupakan pernyataan statistika yang harus ditolak atau tidak. Hipotesis yang diajukan peneliti tersebut sebagai berikut:

H_0 = tidak ada pengaruh yang signifikan antara pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

H_a = ada pengaruh yang signifikan antara pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

⁶⁸[https://penerbitdeepublish.com/variabel-bebas-dan-terikat/#:~:text=Variabel%20bebas%20\(variabel%20X\)%20adalah,dikenai%20pengaruh%20dari%20variabel%20bebas](https://penerbitdeepublish.com/variabel-bebas-dan-terikat/#:~:text=Variabel%20bebas%20(variabel%20X)%20adalah,dikenai%20pengaruh%20dari%20variabel%20bebas), diakses pada tanggal 31 Maret 2022, pukul 16:52 WIB.

Uji menguji koefisien hipotesis: $H_0 = 0$. Pengujian hipotesis untuk kasus ini dilakukan dengan uji t.

c. Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Setiap nilai t hasil perhitungan akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang didapatkan menggunakan taraf nyata (biasanya 0,05). Berikut adalah rumus uji t:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = nilai t_{hitung}

r = koefisien korelasi antara variabel x dan y

n = jumlah responden.⁶⁹

d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi di mana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel independen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan

⁶⁹Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2017, h. 77.

bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.⁷⁰

F. Sistematika Penulisan

Sistematika proposal penelitian ini, terdiri dari 3 bab yaitu secara rinci adalah sebagai berikut:

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

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

BAB III (Metode Penelitian) terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

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

BAB V (Penutup) terdiri dari kesimpulan dan saran.

⁷⁰Hendri dan Roy Setiawan, *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama*, Jurnal Agora: Vol. 5, No. 1, 2017, h.3.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya berdiri sejak 01 Februari 2021 dan berdiri dari 3 *merger* perbankan yaitu BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah. Setelah 3 perbankan tersebut tergabung menjadi Bank Syariah Indonesia, nama dari masing-masing perbankan juga berubah yaitu BNI Syariah berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1, Bank Syariah Mandiri berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2, dan BRI Syariah berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 3. Adapun alamat dari masing-masing perbankan tersebut yaitu, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 59 Kota Palangka Raya, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 75 Kota Palangka raya, dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 3 beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 56 Kota Palangka Raya.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya memiliki tujuan untuk menyatukan ekonomi umat dan berharap dengan didirikannya Bank Syariah Indonesia kedepannya masyarakat yang belum teredukasi terkait keuangan syariah bisa lebih mengetahui secara mendalam terkait semua produk layanan syariah baik dari produk

pendanaan maupun pembiayaan. Adapun produk unggulan dari Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya yang merupakan gabungan produk-produk unggulan ketiga bank tersebut salah satunya produk Tabungan dengan Akad *Wadi'ah* dan Tabungan dengan Akad *Mudharabah* serta Tabungan Haji dan Umrah.

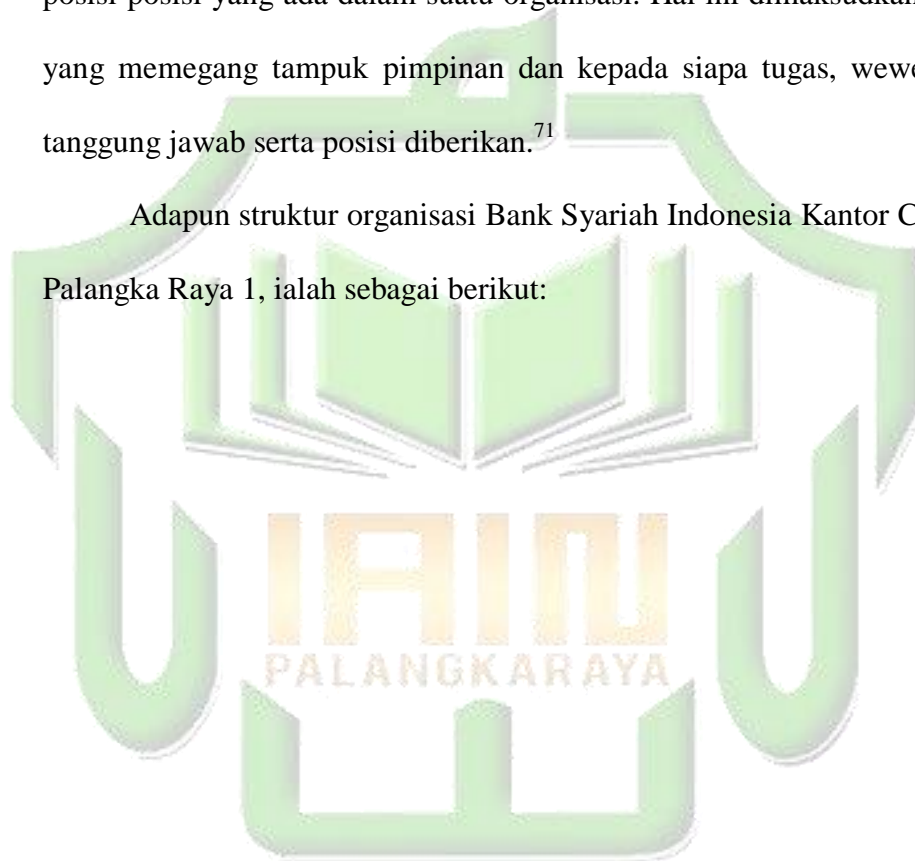
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 01 Kota Palangka Raya

Pengertian struktur organisasi adalah pola-pola tugas dan hubungan tugas yang telah ditetapkan, alokasi aktivitas pada sub-sub unit yang terpisah, distribusi kewenangan diantara posisi administrasi, dan jaringan komunikasi formal. Pengertian struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan, pola formal aktivitas dan hubungan antara berbagai sub unit organisasi yang sering digambarkan melalui bagan organisasi.

Struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Struktur organisasi adalah keseluruhan dari tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam fungsi-fungsi yang ada sehingga merupakan suatu kesatuan harmonis, yakni diarahkan dan dikembangkan secara terus-menerus pada suatu tujuan tertentu menuju kondisi optimal.

Dimana struktur organisasi digambarkan dalam bentuk skema organisasi atau organigram, yaitu suatu lukisan grafis yang menjelaskan berbagai hubungan organisatoris, baik vertikal maupun horizontal, antar bagian maupun antar individu. Kata lainnya, organigram memberikan gambaran tentang struktur personalia, yakni penerapan individu pada posisi-posisi yang ada dalam suatu organisasi. Hal ini dimaksudkan siapa yang memegang tampuk pimpinan dan kepada siapa tugas, wewenang, tanggung jawab serta posisi diberikan.⁷¹

Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, ialah sebagai berikut:

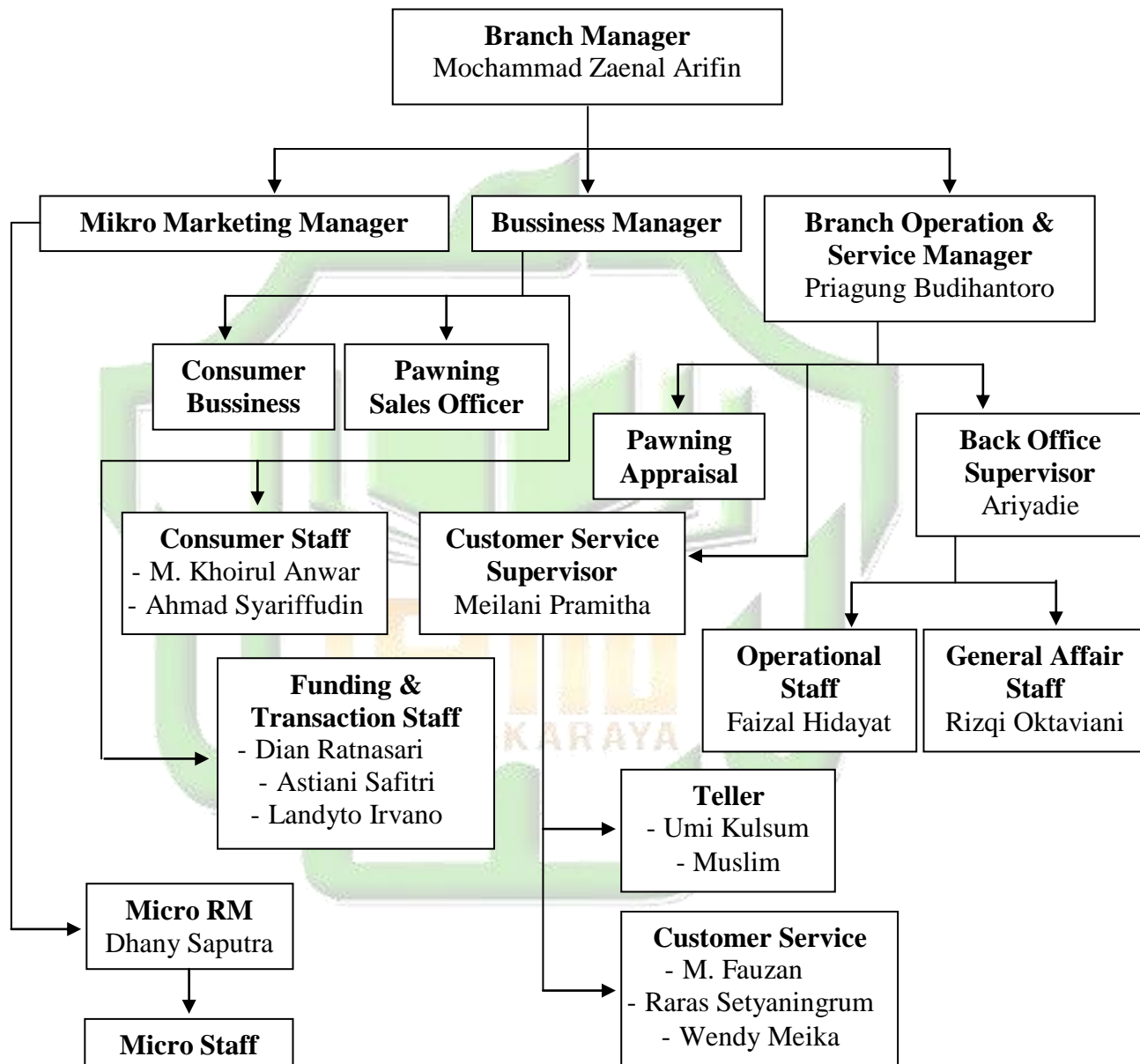


⁷¹Nurlia, *Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja)*, Meraja Journal, Vol. 2, No. 2, Juni 2019, h. 53-54.

Bagan 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka

Raya 1



Sumber: Dibuat Oleh Peneliti Sesuai Dokumen BSI KC Palangka Raya 1

Berdasarkan gambaran struktur operasional dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, yang bertugas sebagai penyelenggara atau pengelola produk jasa keuangan adalah unit *Funding & Transaction* dan unit *Operation & Service*. Unit *Funding & Transaction* diketuai oleh *Business Manager* yang sampai saat ini masih dikontrol oleh *Branch Manager*, sedangkan unit *Operational & Service* diketuai oleh *Branch Operational & Service Manager*. Tugas utama dari unit *Funding & Transaction* ini yaitu memproses transaksi yang masuk dari marketing khusus produk, sedangkan tugas utama dari unit *Operational & Service* ini yaitu membantu serta memberikan layanan kepada para konsumen atau nasabah untuk melakukan transaksi dalam lingkup produk jasa keuangan, baik itu produk pendanaan maupun pembiayaan.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1

a. Visi

Adapun visi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 ialah menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi

Adapun misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 ialah sebagai berikut:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di kota Palangka Raya.
- 2) Menjadi bank yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan terbaik di Indonesia salah satunya di kota Palangka Raya.

B. Penyajian Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 89 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	22	24.7
Perempuan	67	75.3
Total	89	100

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang atau 24.7% sedangkan perempuan sebanyak 67 orang atau 75.3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
18 Tahun	1	1.1
19 Tahun	6	6.7
20 Tahun	9	10.1
21 Tahun	18	20.2
22 Tahun	36	40.4
23 Tahun	18	20.2
24 Tahun	1	1.1
Total	89	100

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 18 tahun sebanyak 1 orang atau 1.1%, responden dengan usia 19 tahun sebanyak 6 orang atau 6.7%, responden dengan usia 20 tahun sebanyak 9 orang atau 10.1%, responden dengan usia 21 tahun sebanyak 18 orang atau 20.2%, responden dengan usia 22 tahun sebanyak 36 orang atau 40.4%, responden dengan usia 23 tahun sebanyak 18 orang atau 20.2%, dan responden dengan usia 24 tahun sebanyak 1 orang atau 1.1%. sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah usia 22 tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Mahasiswa/i	63	70.8
Karyawan Swasta	4	4.5
Pedagang	1	1.1
Bisnis Kecil-kecil an	1	1.1
Pelajar	4	4.5
Guru Honorer	8	9.0

Freelancer	2	2.2
Pramuniaga	1	1.1
Tenaga Kontrak	1	1.1
Pengusaha	1	1.1
Tidak/belum bekerja	3	3.4
total	89	100

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan mahasiswa/i sebanyak 63 orang atau 70.8, responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 4 orang atau 4.5, responden dengan pekerjaan pedagang sebanyak 1 orang atau 1.1, responden dengan pekerjaan bisnis kecil-kecilan sebanyak 1 orang atau 1.1, responden dengan pekerjaan pelajar sebanyak 4 orang atau 4.5, responden dengan pekerjaan guru honorer sebanyak 8 orang atau 9.0, responden dengan pekerjaan freelancer sebanyak 2 orang atau 2.2, responden dengan pekerjaan pramuniaga sebanyak 1 orang atau 1.1, responden dengan pekerjaan tenaga kontrak sebanyak 1 orang atau 1.1, responden dengan pekerjaan pengusaha sebanyak 1 orang atau 1.1, dan responden yang tidak/belum bekerja sebanyak 3 orang atau 3.4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah pekerjaan mahasiswa/i.

2. Penyajian Data

Penelitian ini mempunyai 2 (dua) variabel yaitu pembukaan rekening online (X) dan minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 (Y). Peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.5
Pembukaan Rekening Online

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS/ STP	TS/ TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP	
1.	X.1	0	0	18	37	34	89
2.	X.2	0	1	22	40	26	89
3.	X.3	0	0	16	29	44	89
4.	X.4	0	0	36	33	20	89
5.	X.5	0	0	11	36	42	89
6.	X.6	0	0	10	32	47	89
7.	X.7	0	0	12	40	37	89
8.	X.8	0	0	12	40	37	89

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, di mana pada pernyataan X.1, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan percaya untuk melakukan pembukaan rekening secara online karena privasi yang tetap terlindungi.

Tanggapan responden pada pernyataan X.2, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 40 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan tidak khawatir tentang keamanan pembukaan rekening secara online.

Tanggapan responden pada pernyataan X.3, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 44 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan layanan pembukaan rekening online mempunyai tampilan yang teratur dan jelas.

Tanggapan responden pada pernyataan X.4, sebagian besar responden menjawab “netral” yakni sebanyak 36 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan layanan pembukaan rekening online tidak pernah error.

Tanggapan responden pada pernyataan X.5, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 42 orang. Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan dapat melakukan pembukaan rekening secara online setiap saat.

Tanggapan responden pada pernyataan X.6, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 47 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan dapat melakukan pembukaan rekening secara online dimanapun mereka berada.

Tanggapan responden pada pernyataan X.7, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 40 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan layanan pembukaan rekening online mempunyai *design* yang menarik.

Tanggapan responden pada pernyataan X.8, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 40 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih membuka rekening secara online dikarenakan layanan pembukaan rekening online mempunyai konfigurasi warna yang menarik.

Tabel 4.6

Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS/ STP	TS/ TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP	
1.	Y.1	0	1	19	37	32	89
2.	Y.2	0	1	27	38	23	89
3.	Y.3	0	1	22	30	36	89
4.	Y.4	0	0	15	24	50	89
5.	Y.5	0	0	17	33	39	89
6.	Y.6	0	0	17	37	35	89
7.	Y.7	0	0	14	31	44	89
8.	Y.8	0	0	16	35	38	89

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, di mana pada pernyataan Y.1, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan tertarik untuk menabung karena adanya produk buka rekening secara online.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.2, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 38 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk

menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan jika dapat dilakukan pembukaan rekening online secara berulang mungkin akan dilakukan, karena dapat menghemat waktu tanpa harus datang ke tempatnya secara langsung.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.3, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 36 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan dapat merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pembukaan rekening secara online.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.4, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan dapat memberikan solusi mengenai pembukaan rekening online kepada orang lain jika mengalami kendala apabila tidak bisa datang langsung ke bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.5, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 39 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan pembukaan rekening secara online lebih menarik perhatian mereka.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.6, sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan dalam memenuhi kebutuhan untuk bertransaksi di bank syariah.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.7, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 44 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan mereka menanyakan informasi produk buka rekening online kepada orang yang sudah menggunakannya.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.8, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 38 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki minat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan mereka tertarik untuk membuka rekening secara online setelah mendapat informasi dari teman atau kerabat.

Kategorisasi variabel X dan Y adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, cukup, rendah dan sangat rendah. Untuk perhitungannya adalah sebagai berikut:⁷²

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5,00

⁷²Syafizal Helmi Situmorang, *Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis*, Medan: USU Press, 2010, h. 5.

Rata-rata skor terendah = 1,00

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{5.00-1.00}{5} = 0,8$$

Tabel 4.7

Kategorisasi rata-rata skor penilaian responden

Skala	Interval	Kategori
1	1.00 – 1.80	Sangat Rendah
2	1.81 – 2.60	Rendah
3	2.61 – 3.40	Cukup
4	3.41 – 4.20	Tinggi
5	4.21 – 5.00	Sangat Tinggi

a. Penyajian Data Pembukaan Rekening Online

Variabel pembukaan rekening online diukur dengan 8 item pernyataan dan 4 indikator. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Pembukaan Rekening Online

Indikator	Item	Skor Jawaban					Rata-rata Skor	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Keamanan	X.1	34	37	18	0	0	4.18	Tinggi
	X.2	26	40	22	1	0	4.02	Tinggi
Kehandalan	X.3	44	29	16	0	0	4.31	Sangat Tinggi
	X.4	20	33	36	0	0	3.82	Tinggi
Akses	X.5	42	36	11	0	0	4.35	Sangat Tinggi
	X.6	47	32	10	0	0	4.41	Sangat Tinggi
<i>Design Website</i>	X.7	37	40	12	0	0	4.29	Sangat Tinggi
	X.8	37	40	12	0	0	4.29	Sangat Tinggi

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel di atas dapat disimpulkan:

- 1) Item 1 dan 2 (indikator keamanan). Item 1 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.18, dan item 2 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.02. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan keamanan pembukaan rekening secara online.
- 2) Item 3 dan 4 (indikator kehandalan). Item 3 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.31, dan item 4 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3.82.

Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan kehandalan dalam pembukaan rekening secara online.

3) Item 5 dan 6 (indikator akses). Item 5 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.35, dan item 6 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.41. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan akses dalam pembukaan rekening secara online.

4) Item 7 dan 8 (indikator *design website*). Item 7 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.29, dan item 8 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.29. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan *design website* dalam pembukaan rekening secara online.

b. Penyajian Data Minat Masyarakat

Variabel minat masyarakat diukur dengan 8 item pernyataan dan 4 indikator. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Minat Masyarakat

Indikator	Item	Skor Jawaban					Rata-rata Skor	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Transaksional	Y.1	32	37	19	1	0	4.12	Tinggi
	Y.2	23	38	27	1	0	3.93	Tinggi

Refrensional	Y.3	36	30	22	1	0	4.13	Tinggi
	Y.4	50	24	15	0	0	4.43	Sangat Tinggi
Prefrensi	Y.5	39	33	17	0	0	4.24	Sangat Tinggi
	Y.6	35	37	17	0	0	4.20	Tinggi
Eksploratif	Y.7	44	31	14	0	0	4.33	Sangat Tinggi
	Y.8	38	35	16	0	0	4.24	Sangat Tinggi

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel di atas dapat disimpulkan:

- 1) Item 1 dan 2 (indikator transaksional). Item 1 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.12, dan item 2 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3.93. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan minat transaksional dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.
- 2) Item 3 dan 4 (indikator referensial). Item 3 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.13, dan item 4 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.43. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan minat refrensional dalam meningkatkan minat masyarakat

untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

3) Item 5 dan 6 (indikator preferensi). Item 5 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.24, dan item 6 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.20. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan minat preferensi dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

4) Item 7 dan 8 (indikator eksploratif). Item 7 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.33, dan item 8 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.24. Artinya, responden mempersepsikan bahwa setuju dengan minat eksploratif dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

3. Uji Validitas

Peneliti akan menggunakan aplikasi *software statistic*, diperoleh hasil uji validitas yang diuji cobakan kepada 45 responden dengan jumlah pernyataan 8 item untuk variabel X dan 8 item untuk variabel Y.

Tabel 4.10

Keputusan Validitas Variabel Pembukaan Rekening Online

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel} $\mu=0,05 ; n=45$	Keputusan
1.	0,564	0,294	Valid
2.	0,559	0,294	Valid
3.	0,856	0,294	Valid
4.	0,360	0,294	Valid
5.	0,609	0,294	Valid
6.	0,546	0,294	Valid
7.	0,832	0,294	Valid
8.	0,731	0,294	Valid

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas dilakukan dengan jumlah responden 45 orang dan 8 item pernyataan variabel X (Pembukaan Rekening Online) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,294.

Tabel 4.11

**Keputusan Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah
Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1**

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel} $\mu=0,05 ; n=45$	Keputusan
1.	0,720	0,294	Valid
2.	0,555	0,294	Valid
3.	0,789	0,294	Valid
4.	0,662	0,294	Valid
5.	0,740	0,294	Valid
6.	0,750	0,294	Valid
7.	0,684	0,294	Valid
8.	0,794	0,294	Valid

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas dengan jumlah responden 45 orang dan 8 item pernyataan variabel Y (Minat Masyarakat) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,294.

4. Uji Reliabilitas

Tabel 4.12

Reliability Variable X

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	29,48	10,843	,486	,770
X_2	29,64	11,165	,397	,785
X_3	29,35	10,002	,665	,740
X_4	29,84	11,316	,359	,792
X_5	29,31	10,786	,556	,760
X_6	29,25	11,234	,453	,775
X_7	29,38	10,511	,626	,749
X_8	29,38	11,148	,470	,773

Tabel 4.13

Reliability Variable Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	29,49	15,707	,645	,862
Y_2	29,69	16,286	,542	,873
Y_3	29,48	14,730	,769	,848
Y_4	29,22	16,199	,574	,870
Y_5	29,37	15,918	,631	,864
Y_6	29,42	15,700	,691	,858
Y_7	29,28	16,318	,578	,869
Y_8	29,37	15,691	,691	,858

Tabel 4.14
Reliability Statistic

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	$R_{\text{tabel 5\% (n=89)}}$	Keterangan
X	0,792	0,207	Reliabel
Y	0,878	0,207	Reliabel

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022.

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel sudah reliabel dan bisa ditunjukkan dengan *cronbach alpha* sebesar 0,792 dan 0,878 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga selanjutnya untuk item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

5. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data bisa dikatakan baik apabila data tersebut berdistribusi normal atau nilai $> 0,05$ dan jika nilai distribusi $< 0,05$ maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *Kolmogorov smirnov* dengan menggunakan program *software* statistik. Berikut ini adalah hasil analisis dari uji normalitas dengan metode *kolmogorof smirnov* menggunakan aplikasi SPSS 22.

Tabel 4.15
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,15527582
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,063
	Negative	-,068
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

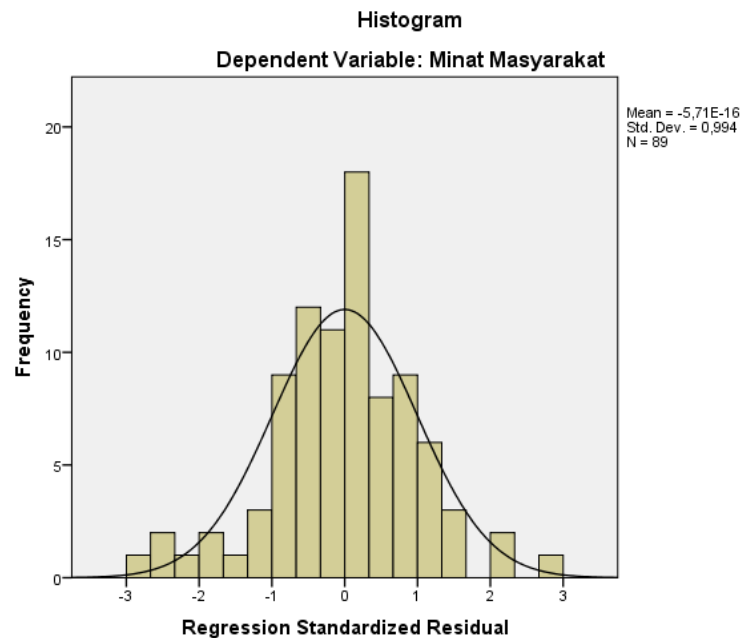
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan nilai yang telah diperoleh, maka dapat diketahui hasil pengolahan melalui program *software* statistik menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji tersebut berdistribusi normal. Hal ini diperkuat dengan gambar histogram sebagai berikut:

Gambar 4.1

Gambar Histogram



Berdasarkan gambar di atas, bahwa data berdistribusi normal karena berdasarkan histogram menunjukkan data menyebar dan menyebar mengikuti garis diagonal tersebut.

6. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Sebaliknya, jika signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 4.16
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Masyarakat * Pembukaan Rekening Online	Between Groups	(Combined)	1011,216	15	67,414	6,343	,000
		Linearity	910,904	1	910,904	85,713	,000
		Deviation from Linearity	100,312	14	7,165	,674	,792
		Within Groups	775,795	73	10,627		
Total			1787,011	88			

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity* dengan nilai signifikansi sebesar 0,792 yang berarti lebih besar dari 0,05. Artinya, terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel pembukaan rekening online (X) dengan variabel minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 (Y).

7. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana hanya memiliki satu perubahan yang dihubungkan dengan satu perubahan tidak bebas. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* statistik.

Tabel 4.17**Variable Entered**

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pembukaan Rekening Online ^b		Enter

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

b. All requested variables entered.

Tabel di atas, menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini, variabel yang dimasukkan adalah variabel pembukaan rekening online sebagai variabel bebas dan minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 4.18**Regression Residual**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	910,904	1	910,904	90,455	,000 ^b
	Residual	876,107	87	10,070		
	Total	1787,011	88			

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pembukaan Rekening Online

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai F hitung = 90,455 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka model

regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pembukaan rekening online (X) terhadap variabel minat masyarakat (Y).

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4,457	3,084		1,445	,152			
	Pembukaan Rekening Online	,866	,091	,714	9,511	,000	,714	,714	,714

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

Tabel di atas menjelaskan model regresi yang terbentuk yaitu $Y = 4,457 + 0,866 X$ (Pembukaan Rekening Online) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dikatakan bahwa arah pengaruh variabel pembukaan rekening online (X) terhadap variabel minat masyarakat (Y) adalah positif.

8. Uji Hipotesis

Metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel pembukaan rekening online (X) terhadap variabel minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia (Y). Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* statistik.

H_0 : Pembukaan rekening online (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia (Y).

H_a : Pembukaan rekening online (X) berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia (Y).

a. Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Setiap nilai hasil perhitungan akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang didapatkan menggunakan taraf nyata (biasanya 0,05).

Jika nilai $sig < 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Jika nilai $sig > 0,05$, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$. maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Rumus mencari t_{tabel} :

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= t\left(\frac{\alpha}{2}; n-k-1\right) \\ &= t\left(\frac{0,05}{2}; 89-1-1\right) \\ &= t(0,025; 87) \\ &= 1,991 \end{aligned}$$

Tabel 4.20**Hasil Uji t**

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,457	3,084		1,445	,152
	Pembukaan Rekening Online (X)	,866	,091	,714	9,511	,000

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat (Y)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 9,511 > t_{tabel} 1,991$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh X terhadap Y.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 4.21****Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714 ^a	,510	,504	3,17336

a. Predictors: (Constant), Pembukaan Rekening Online

b. Dependent Variable: Minat Masyarakat

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai R_{Square} sebesar 0,510. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 51%.

C. Pembahasan

1. Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1

Banyak masyarakat yang ingin membuka rekening untuk menabung, menata masa depan, usaha, bayar pendidikan dan membeli sesuatu yang diinginkan dengan cara menabung akan tetapi terhalang oleh kesibukannya. Saat ini Bank Syariah Indonesia menciptakan fitur buka rekening online, cukup dengan sambungan internet dan aplikasi *mobile banking* semua bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Fitur pembukaan rekening online memberikan kemudahan dan kenyamanan terutama milenial dalam bertransaksi perbankan dan membuat Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik.⁷³

Sejalan dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Contoh layanan perbankan digital menurut aturan tersebut adalah layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah melalui ATM yang sudah dikembangkan atau aplikasi bank yang terdapat di *smartphone*.

Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan mengenai beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat

⁷³Tiara Ardia Prameisty, *Proses Pembukaan Rekening Online Melalui Aplikasi Mobile Banking PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar*, Laporan Magang, Universitas Islam Indonesia, 2020.

terhadap aktivitas memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang. Dengan kata lain, adalah sesuatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada sesuatu hal aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. (Djamarah, 2011:166)

Masyarakat adalah kelompok manusia yang sengaja dibentuk secara rasional untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu. Suatu totalitas dari orang-orang yang saling tergantung dan mengembangkan suatu kebudayaan tersendiri juga disebut dengan masyarakat. Walaupun penggunaan istilah-istilah masyarakat masih sangat samar-samar dan umum, akan tetapi hal tersebut dianggap indikasi dari hakikat manusia yang senantiasa ingin hidup bersama dengan orang-orang lain.⁷⁴

Berdasarkan analisis data kuantitatif, maka didapatkan hasil analisis sebagai berikut:

- a. Setelah dilakukan uji normalitas data *Kolmogorov Smirnov*, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- b. Setelah dilakukan uji linearitas, diperoleh *Deviation from Linearity Sig* adalah sebesar $0,792 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel Pembukaan Rekening Online (X) dan variabel Minat Masyarakat (Y).

⁷⁴Nurliana, *Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan*, Universitas Islam Kuantan Singingi, 2020, h. 795.

- c. Setelah dilakukan uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 9,511 > t_{tabel} 1,991$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh pembukaan rekening online (X) terhadap minat masyarakat(Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Dendy Irawan (2020) yang telah dicantumkan peneliti pada penelitian terdahulu, di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, “Kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik”.⁷⁵

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Heru Sagita (2021) yang telah dicantumkan peneliti pada penelitian terdahulu, di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, “pada pembukaan rekening yang dilakukan secara online oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang dalam penerapannya menggunakan jaringan internet melalui *smartphone* dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan seperti membuka rekening tabungan”.⁷⁶

⁷⁵Mohammad Dendy Irawan, *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota*, Skripsi, Universitas Airlangga, 2020.

⁷⁶Heru Sagita, *Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor*

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aldino Merkirio (2021) yang telah dicantumkan peneliti pada penelitian terdahulu, di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, “dengan adanya fitur burekol dapat mempengaruhi minat pedagang untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, namun faktor burekol tidak menjadi faktor utama”.⁷⁷

Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurliana (2020), di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, “Persentasenya termasuk dalam kategori rendah dan dinyatakan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk membuka rekening secara online”.⁷⁸

Sebuah penelitian dapat berbeda hasil dengan penelitian lainnya disebabkan karena perbedaan teknik pengambilan sampel pada masing-masing penelitian. Selain itu, keterbatasan data yang didapat melalui data sekunder dan survei yang dilakukan dalam rentan waktu yang berbeda juga dapat menyebabkan perbedaan hasil penelitian.

Pada penelitian tentang pembukaan rekening online dengan hasil produk tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat terjadi

Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021.

⁷⁷Aldino Merkirio, *Analisis Dampak Pembukaan Rekening Online (BUREKOL) Terhadap Minat Pedagang Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pedagang Pasar Tj. Pati)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, 2021.

⁷⁸Nurliana, *Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan*, Universitas Islam Kuantan Singingi, 2020.

karena banyaknya yang tidak mengerti atau tidak paham dengan pembuatan rekening online melalui *mobile banking* tidak paham prosedur. Kurangnya motivasi sehingga masyarakat tidak tergerak untuk berinteraksi dengan layanan jasa bank syariah.

Sedangkan penelitian ini yang menghasilkan layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dikarenakan peneliti menganalisis dari sisi nasabah yang telah menggunakan produk pembukaan rekening online yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Kemudian didapatkan hasil melalui pernyataan responden dalam kuesioner yang memberikan nilai pernyataan rata-rata sangat baik sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai dasar penyebab layanan pembukaan rekening online berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pemaparan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan pembukaan rekening online terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka raya 1. Berdasarkan hasil analisis data, bahwa penelitian ini memenuhi uji prasyarat analisis yaitu uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dan uji linearitas. Setelah dilakukan uji regresi linear sederhana, diketahui nilai F hitung sebesar 90,455 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan pengambilan keputusan uji regresi linier sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa layanan pembukaan rekening online berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya agar terus meningkatkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dalam menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat serta melakukan sosialisasi terhadap produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia agar masyarakat mengerti dan memahami dengan baik

cara penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

2. Skripsi ini mungkin masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- Al Arif M Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2019.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2009.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Arikunto Suharismi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Ascarya, Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: PPSK Bank Indonesia. 2005.
- Bungin Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Darmanah Garaika. *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech. Lampung Selatan: 2019.
- Duli Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish. 2019.
- Eriyanto. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Faizi. *Pengembangan Produk Perbankan Syariah di Indonesia: Teori dan Praktik*. Jakarta Selatan: Pustaka Harakatuna. 2021.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.

- Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group. t.th.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- Kurniawan Robert, Budi Yuniarto. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana. 2016.
- Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke 2. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Lutfie Harrie dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Perbankan Kontemporer*. Bandung: Pustaka Setia. 2019.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPEE UII. 2002.
- Marzuki Agustina. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press. 2020.
- Najmudin, dkk. *Teori Planned Behavior dan Asuransi Syariah*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Cet. Ke-7. Jakarta: Kencana. 2017.
- Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. C. V Andi Offset. 2005.
- Nurdin Ismail. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. 2019.
- Pasaribu, Endi Zunaedy, dkk. *Belajar Statistika: Siapa Takut dengan SPSS*. Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Payadnya, I Putu Ade Andre, I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Sleman: Deepublish. 2018.

- RiyantoSlamet, Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Sanusi Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. 2017.
- Shaleh, Abdul Rachman, Muhibb Abdul Wahab. *Pisikologi Suatu Pengantar (dalam prespektif Islam)*. Jakarta: Prenada Media. 2004.
- Situmorang, Syafizal Helmi. *Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis*. Medan: USU Press. 2010.
- Sufren, Yonathan Natanael. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2013.
- Suyono. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Taniredja, Turikan dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Triton, P.B. *SPSS 13.0 Terapan*. Yogyakarta: ANDI. 2005.
- Trygu. *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. Guepedia. 2021.
- Umar Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. 2019.
- Usman Rachmadi. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia (Implementasi dan Aspek Hukum)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2009.
- . *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.

Wali, Syamsyul Rizal. *Perbankan Komputer*. Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah. 2014.

Wiroso. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. 2005.

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.

Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.

B. Jurnal

Alhusain, Achmad Sani. *Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional*. Vol. XIII, No. 3/I/Puslit/Februari/2021.

Febriana, Nina Indah. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung-An-Nisbah*. Vol.03 No.1/Oktober 2016.

Indah, Dewi Rosa. Pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Lansia. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol.5, No.2, November 2016.

Mardhiyaturositaningsih, Muhammad Syarqim Mahfudz. "*Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif*". *POINT* Vol.2, No.1, Juni 2020.

Nurlia. *Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja)*. *Meraja Journal*. Vol. 2, No. 2, Juni 2019.

Nurliana. *Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan*. Universitas Islam Kuantan Singingi. 2020.

Pertiwi Bella, dkk. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah di Kota Bogor*. Jurnal Nisbah Vol. 7 No. 1 Tahun 2021.

Pratiwi, Noor Komari. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua dan Minat Belajar Siswa terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan di Kota Tangerang*. Jurnal Pujangga Volume 1, Nomor 2. Desember 2015.

Putri Yulia, dkk. *Strategi Meningkatkan Minat Menabung di Bank Syariah melalui Penerapan Religiusitas*. Jurnal Manajemen dan Bisnis: Performa Vol.16, No. 1 Maret 2019.

Sof'an Mohammad, "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus", *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* Volume 4, Nomor 2, 2016.

Suraone Harbies. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*. 2018.

Wahyuningsih Nining, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat, Al-Amwal", Volume 10, No. 2 Tahun 2018.

C. Skripsi

Azis, Muh. Abdul. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Remaja Masjid di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2019.

Dendy Irawan, Mohammad. *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota*. Skripsi. Universitas Airlangga. 2020.

Khoirun Nisa, Azizah. *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018.

Meisy Rinjani. *Pengaruh Penggunaan E-banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Cilacap*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. 2020.

Merkirio Aldino. *Analisis Dampak Pembukaan Rekening Online (BUREKOL) Terhadap Minat Pedagang Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pedagang Pasar Tj. Pati)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi. 2021.

Prameisty, Tiara Ardia. *Proses Pembukaan Rekening Online Melalui Aplikasi Mobile Banking PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar*. Laporan Magang. Universitas Islam Indonesia. 2020.

Sagita Heru. *Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2021.

D. Internet

[https://penerbitdeepublish.com/variabel-bebas-dan-terikat/# :~:text=Variabel%20bebas%20\(variabel%20X\)%20adalah,dikenai%20pengaruh%20dari%20variabel%20bebas](https://penerbitdeepublish.com/variabel-bebas-dan-terikat/#:~:text=Variabel%20bebas%20(variabel%20X)%20adalah,dikenai%20pengaruh%20dari%20variabel%20bebas), diakses pada tanggal 31 Maret 2022, pukul 16:52 WIB.

<https://www.dosenpendidikan.co.id/teknik-pengumpulan-data/>, diakses pada tanggal 06 Maret 2021, pukul 16:33 WIB.