

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH**  
**INDONESIA (STUDI KASUS PADA BSI KCP**  
**DARUSSALAM BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh :**

**MAHFUDL AHDAR**  
**NIM. 170603030**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahfudl Ahdar  
NIM : 170603030  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Juli 2021

Yang Menyatakan,



**Mahfudl Ahdar**

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan  
Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

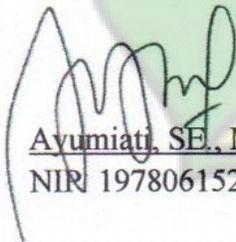
**Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia  
(Studi Kasus Pada Bsi Kcp Darussalam Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Mahfudl Ahdar  
NIM. 170603030

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah  
memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Ayumiati, SE., M.Si  
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II



Isnuadi, S.E., SPd.I., M.Si,  
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL SKRIPSI**

***PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS PADA BSI KCP DARUSSALAM BANDA ACEH)***

Mahfudl Ahdar  
NIM. 170603030

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa 4 Januari 2022 M  
2 Jumadil Akhir 1443 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

  
Ayumiati, SE., M.Si

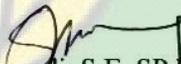
NIP. 197806152009122002

Penguji I

  
Dr. Zainuddin, SE., M.Si

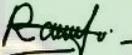
NIP. 197103172008012007

Sekretaris

  
Ismuadi, S.E., SPd.I., M.Si.

NIP. 198601282019031005

Penguji II

  
Rachmi Meutia M. Sc

NIP. 198803192019032013.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp.0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id) Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Mahfudl Ahdar  
NIM : 170603030  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
E-mail : 170603030@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA BSI KCP  
DARUSSALAM BANDA ACEH)** Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan

Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif

ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 20 Juli 2021

Penulis

Mahfudl Ahdar  
NIM. 170603030

Mengetahui,  
Pembimbing I

Ayumiati, SE., M.Si  
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II

Ismuadi, S.E., SPd.I., M.Si  
NIP. 198601282019031005.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Perbaiki Shalatmu Niscaya Allah akan Memperbaiki Hidupmu”*

*Skripsi ini saya persembahkan teruntuk orangtua saya yang sangat saya cintai, yang selalu mendoakan anak-anaknya supaya sukses dan bahagia dunia akhiratnya.*

*Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan yang telah sama-sama berjuang dan selalu bersama.*



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul ” *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)*”. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak

penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati SE., M.Si selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta Mukhlis, SH.I.,S.E, M.H., selaku staff akademik yang telah banyak membantu.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ayumiati,SE.,M.Si selaku pembimbing 1 yang telah membantu memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ismuadi, S.E.,SPd.I.,M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
6. Dr. Zainuddin, SE.,M.Si selaku penguji I dan Rachmi Meutia M. Sc selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan ilmunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda ABD. Rani (Alm) dan Ibunda Samsidar serta Adik, Abang, kakak, yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan doa

yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini, serta.

8. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri. Amin.

*Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...*

Banda Aceh, 20 Juli 2021

Penulis,

Mahfudl Ahdar

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin, oleh karena itu perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987. Adapun Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		18	ع	‘	
4	ث	Ṣ	s dengan titik di atasnya	19	غ	gh	
5	ج	J		20	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	Kh		22	ك	k	
8	د	D		23	ل	l	
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	R		25	ن	n	
11	ز	Z		26	و	W	
12	س	S		27	ه	H	
13	ش	Sy		28	ء	’	
14	ص	Ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	Y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

## 2. Konsonan

Konsonan Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

- b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف = *kaiifa*,

هول = *hauula*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

### 4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan

kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* ( ة ) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Mahfudl Ahdar  
NIM : 17060303030  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)  
Pembimbing I : Ayumiati, SE., M.Si  
Pembimbing II : Ismuadi, S.E.,SPd.I.,M.Si,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan informasi teknologi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Untuk pengumpulan data primer dengan cara menyebarkan kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dan tehnik pengambilan sampel dengan menggunakan *non probability sampling*. Dari beberapa hipotesis yang diajukan, hasil penelitian yang diperoleh adalah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh. Sehingga dengan adanya teknologi informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah maka kepuasan dari nasabah akan bertambah, hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan kepuasan dalam penggunaan produk atau jasa yang disediakan seperti *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan ATM.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Perbankan Syariah.....	10
2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah .....	10
2.1.2 Fungsi Bank Syariah .....	12
2.1.3 Tujuan Bank Syariah.....	12
2.2 Teknologi Informasi.....	13
2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi .....	13
2.2.2 Peran Penting Teknologi Informasi .....	15
2.2.3 Sistem Teknologi Informasi Perbankan Syariah.....	16
2.2.4 Jenis Teknologi Layanan dan Produk E- Banking Syariah .....	21
2.2.5 Indikator Pengukuran Teknologi Informasi .....	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	26
2.3.2 Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam .....	27
2.3.4 Membangun Nilai, Kepuasan Pelanggan.	29
2.3.5 Metode Pendukung Kepuasan Konsumen	31

2.3.6 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen.....	33
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah .....	37
2.4 Penelitian Terdahulu .....	38
2.5 Kerangka Berpikir.....	42
2.6 Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	51
3.5 Definisi dan Operasional variabel penelitian .....	52
3.6 Skala Pengukuran .....	32
3.7. Metode dan Teknik Analisis Data.....	55
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	57
3.9 Pengujian Hipotesis .....	59
3.9.1 Uji t .....	59
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	61
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Karakteristik Responden.....	63
4.2.2 Statistik Deskriptif .....	66
4.2.3 Uji Instrumen .....	68
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.5 Uji Regresi Sederhana.....	74
4.2.6 Uji Hipotesis .....	75
4.2.7 Hasil Analisis Kolerasi .....	78
4.3 Hasil Penelitian .....	80
4.3.1 Pengaruh Teknologi Informasi (X) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh .....	80

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	84
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>86</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu bank syariah disebut *Islamic banking* dan *Interest free banking* yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan bunga. Salah satu fungsi bank syariah berdasarkan UU RI No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana pada masyarakat dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Teknologi informasi (TI) akan bermanfaat dan mempermudah segala aspek dalam kehidupan manusia. Dalam perbankan syariah sangat membutuhkan teknologi informasi khususnya untuk mempermudah transaksi nasabah (Utami, 2016). TI adalah segala bentuk teknologi yang dapat diterapkan untuk memproses sebuah informasi melalui media elektronik, juga suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras hardware dan perangkat lunak software. Kecanggihan teknologi informasi yang berkualitas dapat diukur

melalui beberapa indikator. (a) aksesibilitas yaitu kecepatan, kemampuan data base dan informasi yang mudah diakses seperti internet dan *website*. (b) akurat yaitu sistem informasi harus terbebas dari error dalam penyampaiannya dan informasi yang diberikan harus sesuai dengan informasi yang disampaikan. (c) lengkap yaitu informasi itu harus contain (isinya) memenuhi dari apa yang orang-orang butuhkan dari informasi tersebut. Sehingga seseorang mendapatkan informasi yang dicari (Nugroho, 2017)

Teknologi secara langsung maupun tidak langsung mempunyai akibat terhadap proses penciptaan inovasi produk layanan yang jauh lebih baik daripada sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing industri. Teknologi informasi yang ada pada sistem perbankan adalah *e-banking (Internet Banking dan Mobile Banking)*. *Internet banking* adalah layanan teknologi informasi perbankan yang berupa layanan perbankan melalui saluran internet menggunakan komputer ataupun handphone untuk melakukan layanan-layanan bank tanpa datang langsung ke teller bank. Sedangkan *Mobile Banking* (yang juga dikenal sebagai *M-Banking, SMS Banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai performing balance checks, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya yang dilakukan via SMS (pesan singkat) melalui telepon genggam (Fitria dan Munawar, 2021).

Kemudahan yang dirasakan dapat menentukan nilai kepuasan, Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak+ puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang. Sedangkan kepuasan nasabah atau pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan dengan produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima. Dalam suatu bisnis persaingan sudah menjadi permasalahan yang lumrah guna menumbuhkan dan mempertahankan nasabah atau pelanggan (Harahap, 2017).

Melihat penggunaan TI yang begitu dibutuhkan oleh nasabah perbankan, maka TI dapat dikaitkan dengan kepuasan layanan. TI yang diberikan oleh bank yang ukurannya tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (bank) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati fasilitas dan layanan teknologi informasi sehingga dapat mengukur seberapa besar harapan-harapan mereka dalam memenuhi suatu kebutuhannya. Dalam hal ini Faktor layanan teknologi menjadi penentu terhadap eksistensi dan perkembangan bank syariah. Teknologi yang digunakan khususnya teknologi pada aspek-aspek pelayanan harus memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah untuk kemanfaatan dan kemudahan

penggunaan. Andriyani (2017) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa teknologi perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena Dengan memberikan kepuasan pada nasabah berdampak positif terhadap ekonomi bank.

Meski demikian, Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fasilitas yang berbasis TI pada transaksi digital banking mengalami peningkatan jumlah nasabah dan pengguna *Mobile Banking* setiap bulannya, salah satunya pada BSI KCP Unsyiah Darussalam. Berikut adalah jumlah nasabah BSI KCP Unsyiah Darussalam priode juni sampai september

**Tabel 1.1**

**Jumlah Nasabah dan Pengguna Mobile Banking**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Jumlah Pengguna Mobile Banking
1	Juni	5312	421
2	Juli	5979	846
3	Agustus	7389	1247
4	September	8203	1683

Sumber: BSI KCP Unsyiah Darussalam (2021)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada BSI KCP Unsyiah Darussalam selama 4 bulan terakhir mengalami peningkatan, dari bulan juni berjumlah 5312 orang bertambah 8.203 orang pada bulan september. Adapun jumlah pengguna Mobile Banking juga mengalami peningkatan yang sama dari bulan juni berjumlah 421 orang bertambah 1683 orang pada bulan September. Peningkatan pengguna *mobile banking* yang terjadi disebabkan oleh kemudahan dan kecepatan

yang diberikan oleh *mobile banking* dalam bertransaksi, seperti penggunaan kode QR atau QRIS (*quick response Indonesia standard*) yang berbentuk kode batang, kemudahan dalam bertransaksi hanya dengan cara *scan* kode QR atau QRIS.

Walaupun demikian, Tingginya populasi muslim di Indonesia khususnya di Aceh tidak searah dengan pangsa maupun pertumbuhan keuangan syariah. Menurut Statistik OJK, pangsa aset bank umum syariah hanya 4,3% terhadap total bank umum. Hal ini berimplikasi pada kemampuan ekspansi baik dari sisi jaringan, layanan, maupun infrastruktur (OJK, 2021). keterbatasan infrastruktur TI dan SDM di era digital, akan berimplikasi pada inovasi dan pengembangan produk serta layanan. Sehingga mengakibatkan produk keuangan syariah tidak dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang kian tinggi.

Selanjutnya permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi masih kerap terjadi yang membuat nasabah tidak puas dengan sistem jasa pelayanan yang disediakan oleh BSI KCP Darussalam Banda Aceh tersebut, perihal demikian sangat berdampak besar untuk masyarakat di Banda Aceh. Masalah yang sering dialami oleh nasabah saat gaji, aplikasi *Mobile Banking* di telepon genggam sering mengalami gangguan, demikian juga yang terjadi pada ATM yang kerap kosong serta gagal transfer dan pada saat nasabah menarik uang, saldo sudah terpotong akan tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM tersebut, seperti yang selama ini terjadi di ATM Darussalam Kota Banda Aceh, yang menimbulkan

kesusahan bagi masyarakat dan mahasiswa dalam memakai sarana ATM ataupun *Mobile Banking* pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh, serta perihal ini terjadi diberbagai daerah di Aceh, (Miftahudin, 2021). Hampir 900 unit ATM yang dipunyai BSI di Aceh, sekitar 450 unit diantaranya belum berperan dengan maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Andriyani (2017) bahwasannya teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasannya nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon. Dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah berampak positif terhadap ekonomi bank, dengan memberikan dan dengan kepuasan nasabah maka nasabah akan loyal kepada bank. Hasil yang sama juga terdapat pada penelitian sufti (2019) menyatakan bahwa TI secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan pada variabel TI diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,003. Nilai Sig  $0,003 < 0.05$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, Hal ini dibuktikan dari keinginan nasabah untuk menggunakan jasa berbasis TI yang ada pada bank Syariah Bukopin dengan layanan TI yang mudah, cepat dan aman.

Harahap (2017) menyatakan bahwa secara persial TI dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bank Syariah Mandiri. Dalam hal ini menunjukkan bahwa TI mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam TI Bank Syariah Mandiri berupa kemudahan, resiko,

dianggap berpengaruh. Sedangkan hasil penelitian Arlita (2019) menyatakan bahwa secara parsial TI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu, Artinya apabila TI mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila TI mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan.

Zakia dkk (2021) menunjukkan bahwa secara parsial TI dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh. Sedangkan Asis (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa variabel TI memberikan pengaruh 46,5% terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian tersebut. Nurlailiya (2019) menunjukkan bahwa TI dan Pelayanan customer service secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar karena dalam TI perlu adanya Kemudahan, dan kepercayaan sehingga pengguna internet banking akan merasakan kepuasan

Berdasarkan fenomena dan perbedaan beberapa penelitian diatas maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh TI pada bank syariah terhadap kepuasan nasabah di Bank

Syariah Indonesia di Darussalam Banda Aceh. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah penggunaan TI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh penggunaan TI pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh

## **1.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat dari Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian yang menarik dan dapat menambah wawasan serta cakrawala keilmuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. serta kepada pihak lainnya yang terkait.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Dalam sistematika pembahasan, peneliti menulis skripsi ini secara sistematis yang terdiri atas beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan studi teoritis yang menjelaskan bagaimana kerangka teori yang berkaitan dengan pengaruh TI, kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan penjelasan dari metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu yang meliputi jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan penjelasan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu mengenai Pengaruh TI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kcp Darussalam Banda Aceh

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan sebagai penutup yang menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Perbankan Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Sesuai (UU No. 21 tahun 2008) tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram.

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar

didunia. Prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980. Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang aktependiriannya ditanda tangani pada tanggal 1 November 1991 (UU No. 21 tahun 2008). Kemudian dalam perkembangan selanjutnya kehadiran Bank Syariah di Indonesia khususnya cukup menggembirakan (OJK, 2021)

Disamping BMI, telah lahir PT Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger atau penggabungan anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia, Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. 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 (Novika 2021).

### **2.1.2 Fungsi Bank Syariah**

Pada dasarnya fungsi bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional atau bank umum lainnya, seperti yang tertera dalam (UU RI No. 21 Tahun 2008) tentang perbankan syariah bahwasannya:

1. Bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah) wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
4. Alat transmisi kebijakan moneter sama seperti bank Konvensional (Setiawan Budi Utomo, 2017).

### **2.1.3 Tujuan Bank Syariah**

Bank Syariah bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada profit saja

tetapi juga didasarkan pada *falah (falah oriented)*. Pada bank konvensional orientasi perbankan hanya pada profit saja (*profit oriented*). Sedangkan tujuan bank konvensional yaitu menurut (UU No. 10 Tahun 1998) tentang perbankan (Bab 2 Pasal 4), tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat banyak (Setiawan Budi Utomo, 2017).

## **2.2 Teknologi Informasi (TI)**

### **2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti 'keahlian' dan *logia* yang berarti 'pengetahuan'. Dalam pengertian yang sempit, teknologi mengacu pada objek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras (Rusman, 2012:78). Adapun pengertian Teknologi informasi (TI) dari beberapa ahli diantaranya; TI menurut Bambang Warsita adalah sarana dan prasarana (*hardware, software useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengelola, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menggunakan data secara bermakna (Warsita 2008:135).

Menurut Wiji Nurastuti TI harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat,

terpercaya, dan bernilai tinggi dan TI harus mampu untuk meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan (*revenue*) dengan cara memanfaatkan untuk semakin “mendekatkan” perusahaan dengan para calon pelanggan (Nurastuti, 2015:109-110).

TI menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Dalam pengertian yang lebih luas teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. akan tetapi seiring dengan berkembangnya zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, hingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada disekitarnya (Uno dan Lamatenggo, 2011:57). Dari definisi diatas, dapat diambil sesuatu penafsiran kalau teknologi ialah perpanjangan tangan manusia untuk bisa memanfaatkan alam dan suatu yang terdapat di sekelilingnya secara lebih optimal. Dengan demikian, secara simpel teknologi bertujuan untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan manusia.

Informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat. Tidak mudah

untuk mendefinisikan konsep informasi karena istilah satu ini mempunyai bermacam aspek, ciri, dan manfaat yang satu dengan lainnya terkadang sangat berbeda. Informasi bisa jadi hanya berupa kesan pikiran seseorang atau mungkin juga berupa data yang tersusun rapi dan telah terolah. Ciri-ciri informasi yang berkualitas (1) akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian biasanya dilakukan oleh beberapa orang yang berbeda, dan apabila hasilnya sama, maka data tersebut dianggap akurat, (2) tepat waktu, artinya informasi harus tersedia/ada pada saat informasi diperlukan, (3) relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, (4) lengkap, artinya informasi harus diberikan secara utuh tidak setengah-setengah. (Sutopo,2012:98). Teknologi secara langsung maupun tidak langsung wajib mempunyai akibat terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik daripada sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing industri (*value adding activity*).

### **2.2.2 Peran Penting Teknologi Informasi**

Peranan TI pada aktivitas sangat besar dimana TI menjadi fasilitator utama bagi kegiatan bisnis. Dengan teknologi berbagai kemudahan dapat dirasakan. Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang TI karena adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan tanggapan (Irfiani 2015).

Teknologi informasi memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Secara garis besar (Kadir, 2014) menyatakan bahwa peranan TI adalah sebagai berikut:

1. TI menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, TI melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi memperkuat peran manusia. yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. TI berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses

### **2.2.3 Sistem Teknologi Informasi Perbankan Syariah**

Dalam melakukan kegiatan perbankan syariah bekerja sama dengan bidang TI untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada di perbankan syariah yang salah satunya adalah proses transaksi jual beli. Dan sudah menjadi sesuatu yang sangat relatif bila dikatakan bahwa sebuah aplikasi teknologi perbankan syariah itu baik atau lebih baik dari aplikasi lain (Ansori, 2018).

Tetapi seorang ahli TI eropa menerangkan bahwa aplikasi yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan penting dan saling berhubungan, yaitu:

## 1. Sifat operasional aplikasi (*product Operation*)

Untuk melihat sifat operasional aplikasi, hal-hal yang diukur adalah berhubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi dan arsitekturnya. Seorang pakar Inggris bernama McCall merumuskan kualitas *product operation* sebagai berikut:

- a) *Correctness*, yaitu sejauh mana suatu aplikasi memenuhi spesifikasi dan *objectives* dari users. Dalam hal ini yang harus kita perhitungkan adalah sejauh mana pengembangan internal maupun eksternal (vendor) dapat mengetahui kebutuhan bisnis (*business requirement*). Dalam hal ini mereka harus mengerti bahwa ada beberapa perbedaan signifikan antara arsitektur bank syariah;
- b) *Reliability*, yaitu kemampuan sebuah aplikasi melaksanakan kemampuan sesuai dengan fungsinya dan ketelitian akurat;
- c) *Efficiency*, yaitu seberapa kapasitas parameter yang mendukung modul-modul yang saling berkaitan untuk memudahkan *user* membuat turunan produk, *interfacing* antar modul serta *interfacing* terhadap aplikasi lain yang mungkin dihubungkan untuk mendukung suatu transaksi ;
- d) *Integrity*, yaitu sejauh mana akses ke aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan, seberapa tinggi akurasi dan tingkat *security* yang dimiliki; dan
- e) *Usability*, yaitu faktor ini menentukan sejauh mana

kemudahan user mempelajari, menggunakan dan mengerti *output* yang dihasilkan.

2. Kemampuan aplikasi dalam menjalani perubahan (*product revision*)

Dalam perjalanan suatu usaha senantiasa terhadap suatu perubahan-perubahan baik dari sisi strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi. Oleh karena itu ada beberapa faktor pokok yang harus dipertimbangkan adalah:

- a) *Maintainabilty* yaitu usaha untuk perbaikan dari kesalahan (*error*) maupun usaha untuk melakukan perubahan;
  - b) *Fleksibilitas* yaitu usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi, terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan operasional hal-hal;
  - c) *Testability* yaitu usaha yang diperlukan untuk menguji atau memastikan suatu aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan bisnis (*business requirements*), sesuai dengan regulasi yang ada dan lain-lain.
3. Daya adaptasi perangkat lunak terhadap lingkungan baru (*product Transition*)

Percepatan TI semakin hari semakin cepat, perubahan-perubahan terjadi mulai dari sistem operasi yang merugikan setiap tahun mengeluarkan versi baru, perangkat lunak pendukung, saluran pengiriman maupun perangkat keras yang terus dikembangkan untuk mengembangkan

aplikasinya sehingga dapat beradaptasi terhadap lingkungan baru.

*Delivery channel* merupakan salah satu faktor yang harus diperhitungkan dalam pengembangan bisnis, mengingat arah perbankan dunia menuju sistem *Cyber Banking* (perbankan maya). Untuk mengantisipasi hal tersebut maka perlu dilakukan pengujian terhadap aplikasi, apakah aplikasi yang bersangkutan sanggup melakukan hubungan dengan aplikasi lain dalam platform yang berbeda (*Inter-operability*), baik secara langsung maupun dengan perantara perangkat lain (*middleware*).

Aplikasi pembiayaan salam diperbankan syariah pada umumnya dibuat untuk melakukan pencatatan transaksi atau produk salam itu sendiri. Serta untuk mengolah data yang diperlukan dalam pembiayaan syariah agar terkomputerisasi dan lebih akurat sehingga tidak akan mengalami *human error* atau redundansi data. Aplikasi ini juga didukung dengan teknologi internet agar dapat diakses secara *online* oleh petugas di bagian-bagian yang bersangkutan.

Dalam bidang pemasarannya semua lembaga perbankan syariah juga membangun *website* khusus untuk melakukan proses *e-banking* untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi dan memperoleh informasi tentang perbankan syariah maupun produk-produknya. Sedangkan untuk meningkatkan daya saing di era globalisasi ini, perbankan syariah mempunyai 4 strategi yang diterapkan di perbankan syariah, yaitu:

1. Membentuk SDI Berkualitas. Hal ini merupakan peluang yang sangat prospektif, sekaligus merupakan tantangan bagi kalangan akademisi' dan dunia pendidikan untuk menyiapkan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkualitas yang ahli di bidang ekonomi syaria'h, bukan karbitan seperti yang banyak terjadi selama ini. Tingginya kebutuhan SDI bank syariah ini menunjukkan bahwa sistem ekonomi syariah semakin dibutuhkan oleh masyarakat karena Sumber Daya Insani menjadi aset terpenting dalam dunia industri manapun termasuk perbankan syariah.
2. Ekspansi Segmen Pasar Bank Syariah. Disadari atau tidak, segmentasi pasar perbankan syariah di Indonesia masih terfokus kepada masyarakat muslim saja. Padahal universalitas ekonomi Islam tidak hanya sebatas masyarakat muslim saja. Hal yang paling penting adalah bahwa perbankan syariah bukan hanya diperuntukkan bagi masyarakat muslim saja, tetapi non-muslim pun bisa menikmatinya. Apabila masyarakat non-muslim ingin menikmati layanan perbankan syariah, maka perlu diatur secara jelas teknis transaksinya (ijab-qabul) yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang dianut oleh pribadi konsumen.
3. Akselerasi Produk Perbankan Syariah. Keberagaman produk dan jasa sebagai ciri khas bank syariah. Bank syariah perlu terus melakukan inovasi produk dan dapat

mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional.

4. Penggunaan sistem IT modern. Dukungan sistem IT yang modern sangat mendukung peningkatan daya saing bank syariah secara nasional. Kebanyakan nasabah memilih bank karena adanya kemudahan bertransaksi, misalkan adanya ATM yang tersebar di seluruh Indonesia (Ansori, 2018).

#### **2.2.4 Jenis Teknologi Layanan dan Produk E-Banking Syariah**

Layanan e-banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui piranti pintar elektronik seperti komputer/PC, labtop, PDA, ATM, atau Smartphone. Adapun e-Banking yang telah diterapkan bank-bank Syari'ah di Indonesia sebagai berikut: Internet Banking, SMS/m-Banking, Phone Banking, ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, Mobile Banking

1. *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 yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar komputer/PC atau PDA.

2. SMS/m-Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang yaitu informasi saldo rekening. dapat pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu dilakukan Sim Teol Kit (STK) pada sim cardnya.
3. Phone Banking, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun

seiring dengan semakin populernya telepon genggam/IIP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HHP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain, serta dilayani oleh *Interactive Voice Response (IVR)*. Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

4. ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *e-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan AIM). Selain bertransaksi melalui mesin

ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang. belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya

5. *Mobile Banking*, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui mobile phone (*handphone*) berbasis GPRS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya. Selain itu *mobile banking* juga menyediakan kode QR atau QRIS (*quick response Indonesia standard*) yaitu standar kode yang berbentuk batang dengan fungsi untuk mempermudah dalam segala transaksi hanya dengan cara *scan* melalui *mobile banking* (Ansori: 2018).

### **2.2.5 Indikator Pengukuran Teknologi Informasi**

Indikator informasi yang berkualitas, dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan yaitu:

*a) Accessibility*

Dalam kamus Bahasa Inggris dikatakan bahwa *accessibility* adalah hal yang mudah dicapai. Artinya aksesibilitas tidak hanya sekedar kesediaan segala sesuatu, namun juga

kesediaan yang mudah dicapai atau mudah diakses ke semua orang yang berkepentingan. Bambang sutantono menyatakan bahwa aksesibilitas adalah “hak atas akses yang merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar. C.S.T. Kansil (2000).

b) *Accurate*,

Menurut Djajukma Tjahjadi (2003) merupakan suatu sistem peranti lunak komputer yang di ciptakan bagi pencatatan dan pengelolaan keuangan pada setiap jenis perusahaan, baik perusahaan dagang, perusahaan jasa maupun pada perusahaan produksi. Artinya sistem informasi harus terbebas dari *error* dalam penyampaiannya, informasi yang diberikan harus ditransmisikan atau disampaikan kepada pencari informasi sesuai dengan informasi yang disampaikan.

c) *Complete*, suatu informasi itu harus contain (isinya) harus memenuhi dari apa yang orang-orang butuhkan dari informasi tersebut. Sehingga seseorang mendapatkan informasi yang dicari.

d) *Economical*,

Economical berarti suatu informasi itu harus mempunyai nilai ekonomis. Maksudnya disini yaitu, suatu informasi itu memiliki nilai yang sama dengan harga atau biaya yang dibutuhkan untuk menghasilkan informasi itu.

e) *Flexible*, kemampuan dari sebuah sistem informasi dalam

menyikapi atau merespon kebutuhan pengguna akan requirement yang baru, berbeda, atau berubah. Dalam konteks sistem informasi, *Flexible* dapat dipandang dari berbagai sisi atau aspek, antara lain: metode, produk, strategi, proses, dan sistem. Aspek metode dan produk fokus pada pemanfaatan atau penggunaan sistem informasi, yang tentunya berkaitan arsitektur sistem dan pemeliharaan (maintenance) sistem. Aspek strategi, proses, dan sistem terkait dengan sumber daya manusia (Yasir Arafat 2016).

Adapun cirri-ciri informasi yang berkualitas lainnya yaitu:

- a) Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan.
- b) Tepat waktu, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi.
- c) Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya. Relevan informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya (Rochaety, Ridwan, dan Setyowati, 2013:6).

## **2.3 Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Freddy Rangkuti mengatakan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian

antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Freddy, 2003:138-139).

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang (Kotler dan Keller, 2012: 13-14)

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Supranto 2011: 233-234)

### **2.3.2 Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam**

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai

syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

- a) Sifat Jujur adalah Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW: "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya."(HR. Ahmad dan Thobrani)
- b) Sifat Amanah adalah Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada
- c) Benar adalah Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaqun'alaihi dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa: "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika

keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.” (HR. Hakim bin Hazm) (Harahap, 2017)

#### **2.3.4 Membangun Nilai, Kepuasan Pelanggan**

Satu-satunya nilai yang berasal dari pelanggan itu adalah semua nilai yang anda miliki sekarang dan nilai yang akan anda miliki di masa depan. Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alasan perusahaan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan, menjadwalkan rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan diri dalam aktivitas bisnis apapun. Tanpa pelanggan, anda tidak mempunyai bisnis (Kotler dan Keller 2009: 134)

Beberapa perusahaan didirikan dengan model bisnis dimana pelanggan ditempatkan di atas, dan advokasi pelanggan telah menjadi strategi mereka dan juga keunggulan kompetitif mereka. Kemunculan teknologi digital seperti internet, konsumen semakin pandai, dewasa ini mengharapkan perusahaan melakukan banyak hal dari pada sekedar berhubungan dengan mereka, lebih sekedar memuaskan mereka, dan bahkan lebih sekedar menyenangkan mereka. Mereka berharap perusahaan mendengarkan mereka

(Kotler dan Keller 2009: 135)

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan, dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran mereka sebagai akibatnya.

1. pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama.
2. membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama
3. membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.
4. tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.
5. menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan
6. biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi menjadi hal yang penting (Kotler dan Keller, 2009:140).

Menurut penulis kepuasan pelanggan/nasabah merupakan sebuah ekspresi yang dirasakan dari pelayanan usaha yang mendapatkan apresiasi dari dalam hati terhadap sebuah hal yang diinginkan. Jadi tingkat kepuasan merupakan hasil ekspresi dalam hati yang mampu memberikan pengaruh atau dampak senang dalam diri terhadap sebuah hal atau pencapaian yang diterima. Seseorang akan puas jika mampu merasa senang terhadap pelayanan yang diterimanya.

### 2.3.5 Metode Pendukung Kepuasan Konsumen

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- a) Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- b) *Ghost shopping* adalah Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan.,

menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.

- c) Analisis pelanggan yang hilang adalah perusahaan menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
- d) Survei kepuasan pelanggan adalah Perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :
  1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”
  2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
  3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan

perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

4. Responden dapat diminta untuk merancang berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen. Dalam konteks perbankan, metode pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan Bank Syariah Indonesia menggunakan cara teknik survei nasabah dengan cara memberikan pertanyaan melalui pemberian angket dan metode yang kedua yaitu teknik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan di kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul.

### **2.3.6 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen**

Terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu

- a) Kualitas produk adalah kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability* dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan adalah pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep

*ServQual* meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

- c) Faktor emosional adalah kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya
- d) Kemudahan Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan suatu tujuan dalam dunia perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) melihat kepuasan nasabah itu dengan cara memberikan pelayanan dan produk disesuaikan dengan kebutuhan, serta memberikan kemudahan untuk memperoleh jasanya (Irawan, 2002:2).

Beberapa study menghubungkan tingkat kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen:

1. Konsumen yang puas atau apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang

perusahaan tersebut kepada orang lain. Tipe ini disebut dengan *Apostles*.

2. Tipe konsumen *Defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
3. Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Konsumen akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.
4. Tipe konsumen *Hostages*, yaitu konsumen yang tidak puas akan sesuatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada orang lain, karena struktur pasar yang *monopolistic* atau harga yang murah. Meskipun konsumen tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia tetap harus menggunakannya.
5. Tipe konsumen *Mercenaries*, yaitu konsumen yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain (Arif, 2010:195).

Dalam konteks perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan pelayanan setiap nasabah itu tidak sama, karena faktor emosional seseorang dan kepuasan pun juga berbeda. BSI menciptakan tipe konsumen yang *apostles*, meningkatkan kepuasan konsumen defectors dan menjadikan mereka menjadi loyal, menghindari memiliki konsumen *terrorist* dan *hostages*, dan mengurangi konsumen *mercenaries*.

Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciPTakan dan menentukan kepuasan nasabah. Akhirnya kepuasan nasabah ini akan menciptakan loyalitas nasabah. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan. Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penyebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah, yaitu:

- a) Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c) Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan
- d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang,

misalkan lay out gedung yang tidak tertata rapi.

- e) Biaya terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebaskan nasabah. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa penyebab timbulnya ketidakpuasan nasabah pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam konteks perbankan, Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya untuk meningkatkan kinerja para pegawai agar sesuai dengan apa yang diharapkan nasabahnya serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

### **2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah**

Indikator Kepuasan nasabah terdiri dari:

- a) Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- b) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang diharapkan.
- c) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga (TjiPTono, 2004:101)

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan erat kaitannya dengan masalah penelitian yang sedang peneliti lakukan saat ini. beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Nama Peneliti dan judul	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare (Imran Asis, 2020)	pendekatan kuantitatif dan survey	Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa TI berupa Mobile Banking, sms banking dan atm yang bersifat Relevan, Tepat, Akurat, Terpercaya dan Bernilai Tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank mandiri Cabang Parepare.
2.	Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blita (Yuli Nurlailiyarua, 2019)	pendekatan kuantitatif dan survey	Teknologi Informasi dan Pelayanan customer service secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blita
3.	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap	pendekatan kuantitatif	Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat

	Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu (Mela Arlita, 2019)		Indonesia (Persero). Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu karena diperoleh nilai thitung > t-tabel yaitu $2,618 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar $0,010 < 0,05$ , serta nilai Standardized Coefficient Beta bertanda positif yaitu $0,232$ , maka pengaruhnya positif
4.	Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon (Layaman dan Andriyani, 2017)	pendekatan kuantitatif dan survey	teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasannya nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon
5.	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Medan Aksara (Dewi Berlian Harahap, 2017)	pendekatan kuantitatif	Teknologi Informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam Teknologi Informasi Bank Syariah Mandiri berupa kemudahan, resiko, dianggap berpengaruh.

Sumber : Data diolah, 2021

Maka berdasarkan penelitian yang telah di uraikan penulis tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai persamaan dan perbedaan penelitian yang terdahulu dengan yang penulis teliti saat ini, baik dari segi variabel, metodenya, objek penelitiannya, sumber datanya, dan lokasi penelitiannya.

Penelitian pertama dilakukan oleh Asis (2020) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare”. Menggunakan metode kuantitatif

dan jumlah sampel 90 orang, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa TI berupa Mobile Banking, sms banking dan atm yang bersifat Relevan, Tepat, Akurat, Terpercaya dan Bernilai Tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank mandiri Cabang Parepare.

Kemudian penelitian kedua, oleh (Arlita, 2019) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi 165.462 nasabah dan sampel 100 orang, dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu karena diperoleh nilai thitung  $>$  t-tabel yaitu  $2,618 > 1,985$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,010 < 0,05$ , serta nilai Standardized Coefficient Beta bertanda positif yaitu  $0,232$ , maka pengaruhnya positif.

Kemudian penelitian ketiga oleh Nurlailiya (2019) “Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan Ib Muamalat, Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 4.200 nasabah penabung, dan sampel 92 orang, dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari variabel-variabel independen (X1 dan X2) yang terdiri dari Teknologi Informasi dan

pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dari hasil penelitian ini diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $6,846 > F_{tabel}$  sebesar  $3,09$  dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi, dan pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya penelitian keempat, Harahap (2017) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara”. Menggunakan metode kuantitatif, dengan responden sebanyak 92. Menyatakan bahwa hasil Teknologi Informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam Teknologi Informasi Bank Syariah Mandiri berupa kemudahan, resiko, dianggap berpengaruh.

penelitian kelima, Andriyani (2017) dalam jurnal Ekonomi “Analisis Penggunaan TI Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon” Menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel *non probability* sampling sebanyak 42 orang, dengan hasil penelitiannya bahwa teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasannya nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian. Kerangka perfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2014:88). Adapun variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)
2. Variabel bebas (variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang menjadi sebab timbul variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah Teknologi Informasi (X).

Secara ringkas kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 2.2:

**Gambar 2.2**

### **Kerangka Berpikir**



Sumber : Data diolah, (2021)

## 2.6 Hipotesis Penelitian

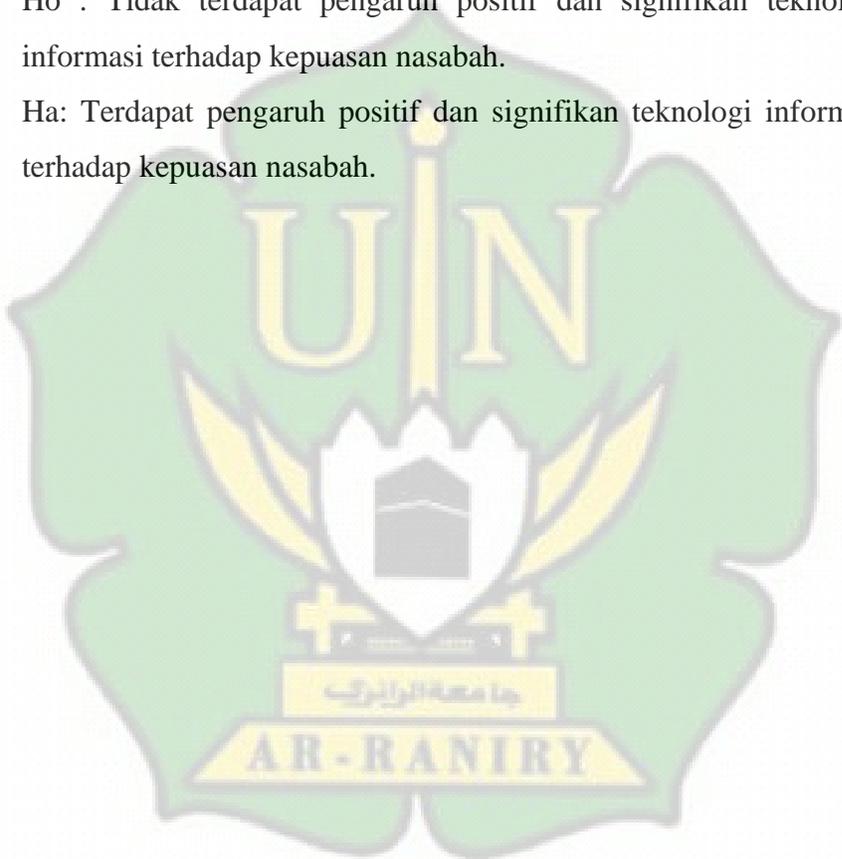
Utami (2016) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah akan produk atau jasa akan ditimbulkan dari kemudahan dalam mempelajari dan manfaat yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut. Hadirnya TI yang berupa *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking* dan lain sebagainya akan mempermudah nasabah atau konsumen dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi baik berupa penjualan maupun pembelian. Selain kemudahan adanya TI juga akan memberikan manfaat yang banyak kepada konsumen yang menggunakannya. Sehingga dengan adanya kemudahan dan kemanfaatan yang dihadirkan oleh Teknologi informasi (X) maka akan dapat memunculkan kepuasan nasabah. Kepuasan dari nasabah dapat dilihat bagaimana mereka senang dan nyaman dalam menggunakan TI, selain itu kepuasan nasabah juga dilihat dari dia akan merekomendasikan kepada konsumen lainnya.

Sugiyono (2010:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut: hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.

Adapun berdasarkan studi penelitian sebelumnya banyak yang menyatakan bahwa adanya pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah. Jadi berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis (dugaan sementara) pada penelitian ini adalah

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.

Ha: Terdapat pengaruh positif dan signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:3) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan latar belakang serta permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang berkaitan dengan angka-angka yang dapat diukur dan digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen (Hidayat, 2017). Menurut Sugiyono (2010) penelitian kuantitatif juga merupakan penelitian yang menggunakan angka-angka baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik.

Adapun pendekatan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Nazir mengatakan “penelitian deskriptif hanya melibatkan satu variabel (univariat)”, di mana penelitian deskriptif seperti ini tetap terbatas pada kemampuannya untuk menjelaskan realitas seperti apa adanya (Irawan. 2006)

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang menjadi sasaran pengamatan penelitian. Namun oleh karena

adikalanya populasi terlampau besar jumlah, maka secara metode diperlukan teknik untuk tidak perlu keseluruhannya diobservasi atau diamati, dengan menggunakan teknik sampel atau sampling. Jadi sampel merupakan bagian dari unit-unit populasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan ilmiah sebagai sampling (Qamar & Rezah. 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah 26.883 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Unsyiah Darussalam

### **3.2.2 Sampel**

Sampel diperkenankan dalam proses penelitian selama sampel dapat mewakili populasinya secara baik (representative). Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan bila peneliti tidak memungkinkan meneliti keseluruhan populasi dikarenakan adanya keterbatasan yang disebabkan oleh kondisi wabah saat ini, dan juga keterbatasan tenaga dan waktu, dalam hal ini peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

(Jaya, 2020). Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Selain itu, pengambilan sampel juga diharapkan dapat mewakili populasi yang ada. Kemudian dalam penelitian ini teknik menentukan sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

(3.1)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = toleransi ketidaktelitian (10%)

Sehingga diketahui bahwa total populasi nasabah BSI KCP Darussalam Banda Aceh N= 26.883 nasabah. Dan tingkat presisi yang ditetapkan (e<sup>2</sup>) = 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh sebesar:

$$n = \frac{26.883}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{26.883}{1 + 26.883(0,1)^2}$$

$$n = \frac{26.883}{1 + (0,01)}$$

$$n = \frac{26.883}{26.983}$$

$$n = 99.62 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Teknik pengambilan sampel adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan dalam penelitian, namun Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Probability Sampling*. *Probability sampling*

menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang sama untuk dipilih sebagai sampel,

Pada penelitian ini Teknik *probability sampling* yang dipilih yaitu Random sampling. Random Sampling adalah teknik yang digunakan pada populasi dengan anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata (tingkat) secara proporsional. (Sugiyono, 2014)

### **3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka (Santoso, 2010). Data tersebut merupakan unsur dari data berskala ordinal yang ditransfer menjadi sebuah data berskala interval. Data berskala ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi, tetapi diantara data tersebut terdapat hubungan. Data berskala interval adalah data yang diperoleh dengan cara pengukuran, dimana dua titik pada skala sudah diketahui (santoso, 2010).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil

pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan nasabah Bank syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh,

## 2. Data sekunder

Menurut Hasan (2002:58) Data skunder adalah data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, buku-buku, arsip dan dokumen dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian, data skunder dalam penelitian ini adalah dokumen ataupun situs-situs yang berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia dan hasil data penelitian sebelumnya.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Kegiatan pengumpulan data pada prinsipnya merupakan kegiatan penggunaan metode dan instrumen yang telah ditentukan dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data diartikan juga sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti guna mengungkapkan atau menjangring berbagai fenomena, informasi atau kondisi subjek penelitian sesuai dengan fokus penelitian (Mardawani, 2020). Agar memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, lengkap dan relevan, maka dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Kuesioner menurut Suyanto dan Sutinah dalam Nugroho (2018), kuesioner disusun dengan berbagai macam cara yang

digunakan di banyak situasi yang berbeda dengan menggunakan banyak media koleksi data yang berbeda pula. Kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya. Kuesioner berisi suatu set pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dapat dikirim secara langsung atau melalui internet. Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan secara online, melalui google form. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu alternatif jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu. Responden hanya memilih dari alternatif yang telah disediakan (Yusuf, 2017),

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk menggali informasi tentang pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Darussalam Banda Aceh. Dalam hal ini, responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan memilih dari sejumlah alternatif jawaban yang telah disediakan.

Alasan peneliti memilih Kuesioner tertutup yaitu untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, dapat mempersingkat waktu dalam mengisi angket, sehingga jawaban dari responden lebih fokus dan juga tidak melenceng dari jawaban yang diharapkan. Hal ini dapat

memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data karena data yang diperoleh akan lebih fokus.

### **3.4 Uji Validitas dan Reabilitas**

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Menurut Ghazali (2011:53) pembuktian uji validitas dilihat dari pengujiannya yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor individu masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0.05 jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dinyatakan tidak valid.

Menurut Suryabrata (2004:28) uji reabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Cronbach Alpha. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS.

**Tabel 3.3**

**Tingkat reabilitas berdasarkan nilai alpha**

Nilai r	Tingkat Reabilitas
0,0 – 0,20	Kurang reliable
0,20 – 0,40	Sedikit reliable
0,40 – 0,60	Cukup reliable
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Harahap (2017)

### **3.5 Definisi dan Operasional variabel penelitian**

#### **3.5.1 Definisi variabel**

Variabel ini didefinisikan secara jelas sehingga tidak menimbulkan pengertian ganda. Pengertian variabel itu sendiri merupakan konsep yang memiliki berbagai macam nilai. Menurut Sugiyono (2014:59) mendefinisikan bahwa yang dimaksud dengan variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing variabel tersebut.

##### **1. Variabel independen (variabel bebas)**

Menurut Sugiyono (2014:59), menyatakan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang terjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel independent adalah Teknologi Informasi (X)

## 2. Variabel dependen (variabel terikat)

Menurut Sugiyono (2014:59) menyatakan bahwa variabel dependen adalah Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel dependent adalah kepuasan nasabah BSI Bank Syariah Indonesia.

### 3.5.2 Operasional variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variable lainnya Sugiyono (2015). Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini, definisi dan ringkasan operasional variabel dapat dilihat pada table 1.4 berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Ringkasan operasional variabel**

<b>Variabel Independen</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
Teknologi Informasi(X)	Segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Utami, 2016)	Aksesibilitas ( <i>accessibility</i> )	Interval
		Akurat ( <i>Accurate</i> )	Interval
		Lengkap ( <i>Complete</i> )	Interval
		Ekonomis ( <i>Economical</i> )	Interval
		Fleksibel ( <i>Flexible</i> )	Interval

<b>Variabel Dependen</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kepuasan nasabah (Y)	Tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Meliana, 2017)	Kesesuaian harapan	Interval
		Minat berkunjung kembali	Interval
		Kesediaan merekomendasikan	Interval

Sumber : Data diolah (2021)

Dari indikator Pengaruh TI serta dari indikato-indikator tentang kepuasan nasabah maka selanjutnya akan dibuat kuistioner untuk kemudian didefinisikan agar dapat diukur.

### **3.6 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran adalah suatu peraturan yang menggunakan dengan notasi bentuk bilangan dalam pengukuran. Dalam penelitian ini, tehnik yang digunakan adalah skala interval. Skala interval merupakan suatu skala dimana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut tertentu, dimana jarak atau interval antara tiap objek atau kategori sama. Besarnya interval dapat ditambah atau dikurangi dan juga urutan dari kategori data mempunyai jarak yang sama. Pada skala ini yang dijumlahkan bukanlah kuantitas arau besaran, melainkan interval dan tidak terdapat nilai nol.

Menurut Suswardji (2012) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari

seseorang atau sekelompok orang atau juga tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur serta dijabarkan menjadi ukuran variabel. Kemudian indikator tersebut akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Skala likert dikategorikan menjadi lima pertanyaan yang dirancang dalam bentuk angket dan diberi dengan nilai 1 – 5 (satu sampai lima), seperti pada tabel 3.3..

**Tabel 3.3 Skala Pengukuran**

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Tidak Berpendapat	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Suswadji (2012)

### **3.7. Metode dan Tehnik Analisis Data**

Analisis data pada dasarnya yaitu memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan beberapa kejadian terhadap sesuatu kejadian lainnya, serta memperkirakan atau meramalkan kejadian lainnya. Kejadian (event) dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan

dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti. melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Irianto, 2007).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, karena variabel yang terlibat dalam penelitian ini ada dua, yaitu teknologi informasi sebagai variabel bebas yang dilambangkan dengan X serta Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat dan dilambangkan dengan Y. Regresi sederhana adalah metode analisis yang digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Regresi sederhana adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah. Data-data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), atau dalam artian ada variabel yang mempengaruhi dan ada variabel yang dipengaruhi. Bentuk persamaan regresi sederhana yang digunakan (Hasan, 2001) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X + e$$

(3.2)

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah

X : TI

a : konstanta (nilai Y" apabila X=0)

b : Koefisien regrsi (nilai peningkatan jika bernilai positif)  
ataupun penurun jika bernilai negatif)

e: Standar eror

Analisi regresi linier sederhana dapat dilaksanakan apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Sampel diambil secara random (acak)
2. Variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan yang kausal, dimana X merupakan sebab dan Y merupakan akibat.
3. Nilai Y mempunyai penyebaran yang berdistribusi normal.
4. Persamaan tersebut hendaknya benar-benar linier (A.Wijayanto. 2008)

Apabila syarat-syarat tersebut tidak terpenuhi maka analisis regresi liner sederhana tidak dapat dilanjutkan.

### **3.7 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini

dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005). Pengujian normalitas ini dapat dilakukan melalui analisis Uji Grafik Histogram. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Adanya uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan grafik, baik ke kanan maupun ke kiri. Selain itu, grafik histogram dapat digunakan untuk menentukan bentuk transformasi data yang akan digunakan untuk menormalkan data yang tidak berdistribusi secara normal. Adapun dasar pengambilan Keputusan ialah Jika data grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Atau Jika data grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

### **3.7.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika nilai variance ke residual bersifat tetap, maka kondisi ini disebut homoskedastis. Sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastis.

Model regresi harus bersifat homoskedastis dan non-heteroskedastis (Nawari, 2010:227).

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik Scatter Plot. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

#### **3.8.1 Uji t**

Uji ini sering disebut dengan ketetapan parameter penduga (estimate), uji t digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar (Bambang, 2004:1). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas (independen) secara individu dalam menerangkan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t statistik dalam regresi linier dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai t-hitung dan t-tabel
  - Jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel, maka variabel bebas

berpengaruh terhadap variabel terikat.

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

2. Berdasarkan nilai signifikan hasil output

- Jika nilai signifikan  $<$  0.05, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- Jika nilai signifikan  $>$  0.05, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

### 3.8.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi dari variabel dependen atau variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki interval antara 0 sampai 1. Jika nilai ( $R^2$ ) semakin mendekati 1, menandakan hasil untuk model regresi tersebut baik atau variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen. Sedangkan jika nilai ( $R^2$ ) semakin mendekati 0, maka berarti variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen. (Priyanto, 2011)

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami peningkatan dan pengembangan Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan yang terus menunjukkan trend positif. Terlebih, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses merger tiga bank umum syariah anak usaha bank BUMN dan resmi beroperasi pada 1 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). Kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu 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 menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

#### **4.1.1 Visi**

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

#### **4.1.2 Misi**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. “perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.”

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Data tersebut diambil dari masing-masing responden, pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan simple random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada seluruh nasabah yang menggunakan TI (internet banking, Mobile Banking, sms banking, ATM, dll) di BSI KCP Darussalam Banda Aceh dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah.

#### **4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1.	Laki-Laki	68	68%
2.	Perempuan	32	32%
	Total	100	100%

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase jenis kelamin responden berjumlah 68 responden atau sebanyak 68%, dan jumlah responden perempuan berjumlah 32 responden atau sebanyak 32% dengan begitu jenis kelamin nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh lebih didominasi oleh laki-laki. Hal ini diduga karena kuisioner disebarakan dengan menggunakan tehnik *random sampling* dalam praktiknya sehingga memberikan peluang merata yaitu 50% setiap jenis kelamin dan dengan ini diketahui bahwa penggunaan TI berupa *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.

#### **4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia**

Adapun karakteristik pengguna teknologi berupa *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh, apabila dilihat berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>No</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
1.	20-35 Tahun	87	87%
2.	36-50 Tahun	13	13%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan rentang usia 20-35 tahu mendominasi dengan total jumlah 87 responden atau sebanyak 87%. Sedangkan untuk rentang usia 36-50 tahun hanya dengan 13 responden atau sebanyak 13%. Dari data diatas menunjukkan bahwa yang dominan menggunakan TI berupa *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh adalah rentang usia 20-35 tahun. Hal ini dipengaruhi oleh usia tersebut adalah usia yang masih tergolong golongan milenial sehingga membutuhkan sesuatu yang bisa mempermudah pekerjaan, selain itu pada usia tersebut mengerti akan bagaimana perkembangan dan kinerja teknologi pada zaman sekarang.

**4.2.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Adapun karakteristik responden pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh apabila dilihat dari segi jenis pekerjaan adalah sebagai berikut

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	65	65%
2.	PNS/TNI/POLRI	2	2%
3.	Wiraswasta	17	17%
4.	Lainnya	16	16%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa mendominasi dengan total responden sebanyak 65 responden atau sebanyak 65%. Kemudian disusul oleh jenis pekerjaan wiraswasta dengan total 17 responden atau sebanyak 17%. Selanjutnya jenis pekerjaan lainnya dengan jumlah 16 responden atau sebanyak 16% dan yang terakhir adalah jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI dengan total 2 responden atau sebanyak 2%. Dari data diatas menunjukkan bahwa yang paling dominan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh adalah jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa. Hal ini dipengaruhi oleh umur yang masih tergolong muda dan termasuk dalam golongan milenial yang membutuhkan sesuatu serba instan.

#### **4.2.2 Statistik Deskriptif**

Pada penelitian ini melihat statistik deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu data secara statistik.

Statistik deskriptif merujuk pada nilai rata-rata, simpangan baku (standar deviasi), nilai minimal dan nilai maksimal dari semua variabel penelitian ini yaitu Teknologi Informasi (X), sebagaimana tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Teknologi Informasi (X)	100	27	70	55,95	8,764
Kepuasan Nasabah (Y)	100	4	25	20,55	3,036

Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan :

- Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pada variabel TI (X) nilai minimumnya sebesar 27, nilai maksimumnya 70, nilai rata-ratanya sebesar 55,95 dan nilai standar deviasi sebesar 8,764. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.
- Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pada variabel penggunaan kepuasan nasabah (Y) nilai minimumnya

sebesar 14, nilai maksimumnya 25, nilai rata-ratanya sebesar 20,55 dan nilai standar deviasi sebesar 3,036. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.

### **4.2.3 Uji Instrumen**

#### **4.2.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah pengujian untuk melihat kebenaran, keabsahan atau valid suatu data kuisioner yang telah dilampirkan. Pada uji validitas memperlihatkan antara  $r_{hitung}$  atau *pearson correlation* dengan  $r_{tabel}$ . Yang menjadi kriteria dalam pengujian uang digunakan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  berdasarkan signifikan 0,05 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan  $df=n-2= 100-2 = 98$  (n adalah jumlah data), sehingga  $r_{tabel}$  yang diperoleh dari tabel statistik adalah sebesar 0,196 dan pernyataan dalam kuisioner bisa dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

##### **4.2.3.1.1 Uji Validitas Teknolofi Informasi (X)**

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 100 responden pada penggunaan *Mobile Banking* pada

Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh (X) dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Variabel X**

Variabel Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Teknologi Informasi (X)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,662	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,834		Valid
Pernyataan 3	0,715		Valid
Pernyataan 4	0,645		Valid
Pernyataan 5	0,700		Valid
Pernyataan 6	0,678		Valid
Pernyataan 7	0,690		Valid
Pernyataan 8	0,630		Valid
Pernyataan 9	0,728		Valid
Pernyataan 10	0,725		Valid
Pernyataan 11	0,765		Valid
Pernyataan 12	0,613		Valid
Pernyataan 13	0,700		Valid
Pernyataan 14	0,649		Valid

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui bahwa setiap perbandingan setiap nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dan hasilnya memperlihatkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  sehingga mendapatkan nilai yang valid.

#### 4.2.3.1.2 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 100 responden pada kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh (Y) dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,667	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,714		Valid
Pernyataan 3	0,773		Valid
Pernyataan 4	0,734		Valid
Pernyataan 5	0,749		Valid

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui bahwa setiap perbandingan setiap nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dan hasilnya memperlihatkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  sehingga mendapatkan nilai yang valid.

#### 4.3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk melihat sejauh mana suatu indikator konsisten atau sejauh mana indeks tersebut dapat dijadikan alat ukur terpecaya atau dapat dihandalkan. Suatu variabel dapat dihandalkan atau reliabel apabila *coefecient*

*cronbach alphah* > 0,60. Adapun uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Minimal Cronbach Alpha	Cronbach Alpha
X	0,60	0,917
Y		0,779

Sumber : Data diolah (2021)

Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai dari cronbach alpha penggunaan Mobile Banking (teknologi informasi) (X) yaitu sebesar 0,917 dan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,779. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai cronbach alpha variabel X > 0,60, begitu juga dengan variabel Y > 0,60. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrumrn pertanyaan yang digunakan sebagai indikator pada variabel X dan variabel Y merupakan suatu alat ukur yang dapat dihandalkan atau reliabel.

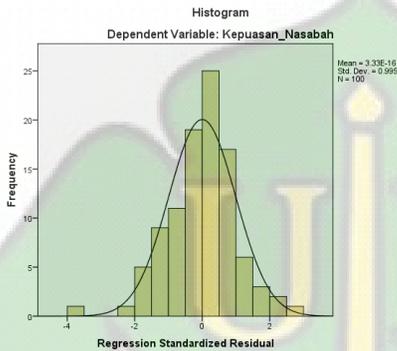
#### **4.2.4 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.2.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah sampelyang ada berdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini hanya akan bisa dilihat melalui grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan perangkat

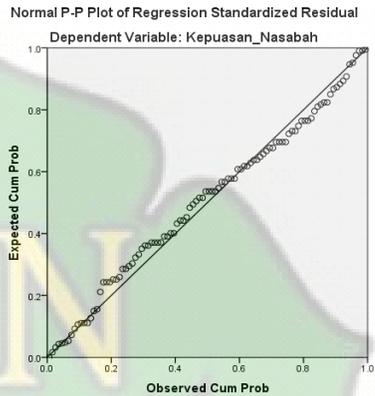
lunak SPSS. Pengujian dengan grafik, berikut pola grafik hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada gambar 4.4 dan 4.5.

**Gambar 4.4**  
**Uji Normalitas Histogram**



Sumber : Data diolah (2021)

**Gambar 4.5**  
**Uji Normalitas P-Plot**



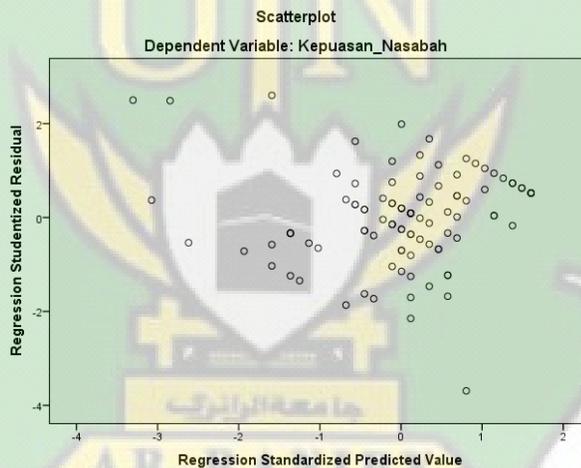
Melihat model regresi pada penelitian ini sudah dapat dikatakan mempunyai distribusi normal, hal ini dapat dilihat dari histogram yang tidak condong ke kiri maupun ke kanan dan normalnya p-plot yang signifikan titik-titik yang mengikuti garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh penggunaan *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh (Y).

#### 4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residuak* suatu periode pengamatan

ke periode pengamatan lain atau gambar hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standarized delete residual* nilai tersebut. Sehingga model penelitian juga terbebas dari heteroskedastisitas. Sehingga model juga terbebas dari heteroskedastisitas hal ini dapat dilihat pada scatter plot yang titik-titik digrafiknya tersebar dan titik mengumpul membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah.

**Gambar 4.6**  
**Scatterplot**



Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

Terlihat pada *scatterplot* diatas bahwa titik menyebar secara acak dibawah angka 0 sumbu Y. hal ini menyimpulkan bahwa tidak terjadinya heteroskedasitas model regresi pada penelitan. Maka data yang digunakan memenuhi syarat untuk dilakukan regresi sederhana.

#### 4.2.5 Uji Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana adalah pengujian yang dilakukan terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel yaitu variabel independent dan satu variabel dependen, dimana variabel tersebut bersifat berpengaruh atau kausal. Sederhananya regresi sederhana bertujuan untuk mengukur berapa besarnya pengaruh satu variabel independent (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Y). Maka dapat dilihat komponen regresi sederhana pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Uji Regresi Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Unstandardized Coefficients			
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	7.397	1.456
	Teknologi_Informasi	.235	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

Jika dilihat dalam rumus persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,397 + 0,235X$$

Maka dapat dijelaskan dari tabel diatas nilai konstantan 7,397 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh adalah sebesar 7,397. Kemudian pada koefesien regresi X sebesar 0,235 menyatakan bahwa setiap 1% nilai penggunaan TI pada Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh, maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia bertambah sebesar 0,235. Jadi koefesien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dinyatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif, yang artinya penggunaan *Mobile Banking* atau TI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh.

#### **4.2.6 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh secara parsial pada variabel independen dan variabel dependen. Pengujian parsial masing-masing variabel bebas dimaksudkan untuk mengetahui apakah penggunaan *Mobile Banking* atau TI mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP darussalam Banda Aceh. Dalam melakukan uji parsial digunakan dengan uji t dengan ketentuan apabila hasil  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  maka keputusan yang diambil adalah  $H_0$  yang ditolak dan  $H_a$  diterima, dan sebaliknya.

#### 4.2.6.1 Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan uji parsial (uji t) melalui analisis regresi, diperoleh hasil variabel bebas yaitu penggunaan *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  berdasarkan signifikan 0,050 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$  (n adalah jumlah data dan k adalah variabel independen), sehingga  $t_{tabel}$  yang diperoleh dari tabel statistik adalah sebesar 1,660. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima sedangkan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Secara parsial dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.10**

**Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	5.082	.000
	Teknologi_Informasi	9.145	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} = H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yaitu variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} = H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yaitu variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 22 dapat diketahui bahwa hasil dari uji t variabel penggunaan *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,082 dengan nilai profitabilitas 0. Nilai profitabilitas  $0 < 0,050$  dengan menggunakan signifikan ( $\alpha$ ) 0,050 maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660. Dengan demikian  $t_{hitung} (5,082) > t_{tabel} (1,660)$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara penggunaan *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yaitu variabel penggunaan *Mobile Banking* atau TI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh.

#### 4.2.6.2 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merujuk kepada kemampuan dari variabel independent (X) dalam menerangkan variabel dependen (Y). Nilai R koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Komponen-komponen yang terkait dengan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.460	.455	2.242

a. Predictors: (Constant), Teknologi\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data diolah di SPSS (20/z21)

Dari tabel diatas nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,460. Hal ini menunjukkan bahwa 46,0% variabel penggunaan *Mobile Banking* atau TI mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh, sedangkan 54,0% dijelaskan oleh variabel lainnya, seperti variabel penerimaan teknologi, *readiness technology*, *Behavioral intetion* dan lain sebagainya.

#### **4.2.7 Hasil Analisis Kolerasi**

Analisis kolerasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap atau sering disebut dengan analisis *Product Moment*. Hasil analisis *product moment* dapat dilihat ditabel dibawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Analisis Kolerasi**  
**Correlations**

		Teknologi_Infor masi	Kepuasan_Nasa bah
Teknologi_Infor masi	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Nas abah	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat koefesien kolerasi *pearson product moment* profitabilitas sebesar 0,679, artinya besar kolerasi atau hubungan antara variabel penggunaan *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) dan Kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh adalah sebesar 0,679 atau kuat karena mendekati angka di antara 0,60 – 0,799. Apabila nilai 0,80 – 1,00 maka kolerasinya sangat kuat. Sehingga hubungan yang dihasilkan oleh variabel *Mobile Banking* atau teknologi informasi (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh adalah kuat.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Pengaruh Teknologi Informasi (X) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh

Hasil uji t untuk variabel teknologi informasi (X) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,082 dengan profitabilitas  $0,000 < 0,050$  dengan menggunakan signifikan ( $\alpha$ ) 0,050, maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660. Dengan demikian  $t_{hitung} (5,082) > t_{tabel} (1,660)$ . Dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh.

Perkembangan zaman yang dapat mempengaruhi keinginan atau minat dari seseorang nasabah yang menginginkan semuanya serba instan. Jadi dengan hadirnya Teknologi Informasi (X) yang dapat berupa *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia dapat membuat kepuasan nasabah (Y) yang didapatkan oleh nasabah akan meningkat signifikan, hal ini dipengaruhi oleh banyaknya nasabah yang menginginkan pelayanan yang serba cepat dan instan yang dapat meliputi semua pembayaran maupun pembelian seperti transfer, pengisian pulsa dan pembayaran yang sudah didukung oleh *quick response Indonesia standard* (QRIS) dan lain sebagainya. QRIS adalah fitur yang akan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pembayaran pada *merchant-merchant* yang menyediakan kode QRIS.

Selain itu manfaat yang diberikan oleh penggunaan teknologi informasi (X) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh, apabila sesuatu tersebut dapat menghasilkan manfaat bagi penggunanya seperti memudahkan pekerjaan, maka dapat meimbulkan kepuasan untuk menggunakan teknologi informasi. Akan tetapi, apabila sebaliknya jika teknologi informasi tidak memberikan manfaat sama sekali maka kepuasan dari nasabah tidak akan timbul dan rasa menggunakan teknologi informasi yang dapat berupa *Mobile Banking* tidak ada.

Maka teknologi informasi memiliki peran yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh. Dengan adanya Teknologi Informasi maka Bank mampu mengembangkan produk-produk yang berbasis teknologi contohnya seperti *Mobile Banking*, maka dengan adanya Teknologi Informasi akan memudahkan nasabah, memberikan nasabah sehingga dampak yang diperoleh oleh Bank itu sendiri adalah periklanan secara gratis dari mulut ke mulut. Dengan adanya informasi teknologi nasabah akan merasa puas akan kemudahan, fleksibel, keamanan dan pelayanan yang mereka rasakan.

Sehingga peneliti dapat menyimpulkan dengan adanya kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh Teknologi Informasi yang dapat berupa *Mobile Banking* dapat menambah kepuasan nasabah. Selain itu kepuasan nasabah juga dapat meningkat dari iklan yang berasal dari mulut ke mulut nasabah yang merasa

keinginan dan kebutuhan mereka terpenuhi akan hadirnya Teknologi Informasi. Jadi manfaat, kepuasan dan pengaruh sosial akan dapat meningkatkan atau menimbulkan kepuasan nasabah pada Bank.

Selain itu dengan peningkatan Teknologi Informasi akan memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi tanpa kesusahan pergi ke Bank dan ATM lagi untuk melakukan berbagai *payment*. Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Asis (2020), Nurlailiyarua (2019) dan Arlita (2019), yaitu dengan adanya Teknologi Informasi akan meningkatkan atau akan menimbulkan kepuasan nasabah pada Bank.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan oleh peneliti dalam menganalisis teknologi informasi (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan cara deskriptif maupun statistik melalui perangkat lunak SPSS 22, didapatkan hasil sebagai berikut.

1. TI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh, berdasarkan uji statistik menggunakan SPSS dalam pembahasan menunjukkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh yang artinya Dengan adanya Teknologi Informasi yang dapat berupa *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia dapat membuat kepuasan nasabah yang didapatkan oleh nasabah akan meningkat signifikan.
2. Teknologi informasi (X) yang dapat berupa *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia dapat membuat kepuasan nasabah (Y) yang didapatkan oleh nasabah akan meningkat signifikan, hal ini dipengaruhi oleh banyaknya nasabah yang menginginkan pelayanan yang serba cepat dan instan yang dapat meliputi semua pembayaran maupun pembelian seperti transfer, pengisian pulsa dan pembayaran yang sudah didukung

oleh *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dan lain sebagainya. Selain itu manfaat yang diberikan oleh penggunaan teknologi informasi (X) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Darussalam Banda Aceh,

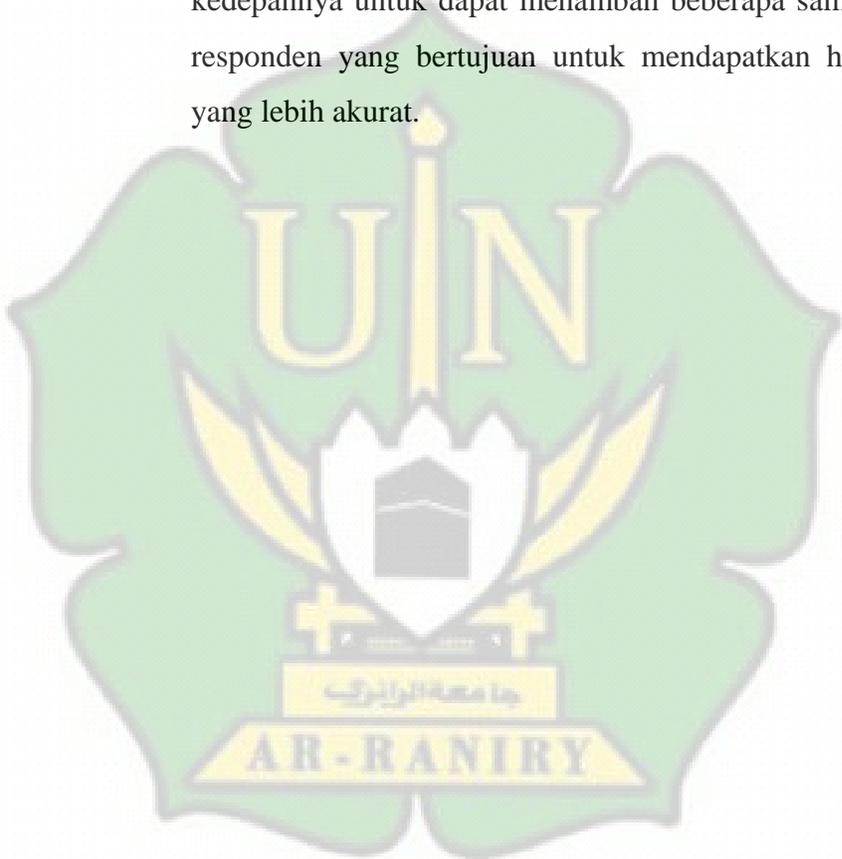
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia agar kedepannya dapat meningkatkan beberapa inovasi terbaru yang menggunakan Teknologi Informasi yang belum ada di beberapa Bank lainnya seperti membuat dompet digital dan lain sebagainya
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel agar penelitian ini dapat lebih dalam dalam mendapatkan hasil untuk melihat bagaimana kepuasan nasabah, variabel-variabel yang dapat ditambahkan meliputi pelayanan, persepsi manfaat, persepsi risiko, *readiness technology*, *behavioral intention* atau variabel yang lebih merujuk bagaimana gaya hidup atau pola hidup yang dilakukan oleh nasabah seperti variabel *prestise*, *hedonisme*, *lifestyle*, gaya hidup, gengsi dan lain sebagainya. Dengan adanya variabel-variabel baru selain

Teknologi Informasi maka akan dapat memperkuat hasil yang akan didapati untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan nasabah.

3. Kepada penelitian selanjutnya diharapkan untuk kedepannya untuk dapat menambah beberapa sampel responden yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alhusain, (2021). *Bank Syariah Indonesia. Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional* Vol. Xiii, No.3/I/Puslit.
- Amalia Insan Kamil & Agung Bayu Purwoko, (2021). *Digitalisasi Bank Syariah: Bisnis.com*
- Arlita, Bone. (2019). *Pengaruh good corporate governance dan leverage terhadap praktik manajemen laba*. A. I. K 16(2), 238–248.
- Asis, (2019). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare*.
- Aan, Ansori. (2018). *Sistem informasi perbankan syariah*. *Jurnal Banque Syar'I Vol.4 No.1* UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Ariesto Sutopo Hadi, (2012). *Teknologi Informasi dan Komonikasi Pendidikan*. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- A.Wijayanto, (2008). *Analisis Regresi Linear Sederhana*. Buchory, Ahmad dan Saladin Djaslim. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung:Linda Karya
- Bambang Prasetyo, Jannah Lina Miftahul. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- C.S.T. Kansil (2000). *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta. hlm. 216.
- Dwitayanti Yevi, (2011). *Jurnal*. Dampak Implementasi Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa
- Diningrat, Sumo. (2001). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Penerbit Andi.

- Djajukma Tjahjadi, (2003). *Mengelola Transaksi Bisnis dengan Accurate*, Yogyakarta: Andi, hlm. 1.
- Eti, et al. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- F. Gerson, (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM: Jakarta
- Fandy, TjiPTono. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat, Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*
- Husein Umar, (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Handiman, Edia. (2009) *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media.
- Irawan, Handi. (2007). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elek Media Komposindo.
- Irfiani Eni. (2015). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Paradigma Vol. XVII*.
- Irawan Bambang, (2004). *Uji Statistika*. Jakarta pusat: Renika Cipta.
- Irianto, (2007). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Kencana
- Imam Ghozali, (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, hlm. 129

- Jaya, I.M.L.M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- J. Supranto, (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- John A, (1999) . A framework in information systems Architecture, New York: *IMB Systems Journal* 26, No.23.
- Juliandi Azuar dan Irfan, (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media Printis.
- Jogiyanto HM, (2008). *Ssistem Teknologi Informasi. Andi Offset*. Yogyakarta
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, (2012). *Markrting Manajement, Thirteenth Edition*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran Dengan Judul, *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, (2009). *Markrting Manajement, Thirteenth Edition*, diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13
- Kadir, Abdul. (2005). *Triwahyuni, Pengenaan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: TCH.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo.
- Khotler, Philip. (1996). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Indonesia.
- Layaman, Andriyani. (2017) Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon. *Jurnal AL-AMWAL*.
- Vol. 9. No 1
- Mardawani, (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: CV.

Budi Utama.

Mukarram Al, (2019). *Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam*

Madonafitri, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.*

Misbahuddin, Hasan. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Ed. Ke-2. Jakarta: Bumi Aksara.

Masrun. 1979. *Reliabilitas dan Cara-Cara Menentukannya*. UGM

Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Nugroho, Eko. (2018). *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.

Nugroho, Adi Sulisty. (2017). *Analisis dan perancangan system informasi*, Yogyakarta: Trans Tekno.

Nugroho, Adi Sulisty. (2017). *Analisis dan perancangan system informasi*. Yogyakarta: Trans Tekno

Nurastuti Wiji, (2015). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu Hamza B.

Nurrianto, Alarif. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.

Nur, (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta. Alfabeta

Nasution, (1996). *Metode Research Penelitian ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yusuf, M.A. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Pawit M. Yusup. (1997). *Pedoman Praktis Mencari Informasi*.

Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Purwati Nisa Ayu, (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah. Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh.*

Priyanto Duwi, (2011). *Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Taristo.

Philip Kotler dan Keller Kevin Lane, (2009). *Marketing Manajement*, Thirteenth Edition, diterjemahkan oleh Bob Sabran Dengan Judul, Manajemen Pemasaran, Edisi 13

Prasetya Irawan, (2006). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, hlm.101

Priyanto, dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS.* MediaKom, Yogyakarta.

Qamar, N., & Rezah, F.S, (2020). *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal.* Makasar: CV. Social Politic Genius.

Rizal, ddk. (2018). *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum).* BandaAceh: Deepublish.

Rahman, (2017). *engertian E-Banking Dan M-Banking, Serta Penerapan E-Banking, Pengertian-E-Banking Dan M-Banking. Serta Prinsip Penerapan E-Banking.*

Rusman, (2012). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi.* Jakarta: Grfindo Persada.

Respati Harianto. (2010). Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyberbanking. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI.* Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang

<http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>

- Sufhi, (2019). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Studi Kasusbank Syariah Bukopin Cabang Medan.*
- Setiawan Budi Utomo, Khotibul Umam. (2017) *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dinamika perkembangannya di indonesia.* Jakarta: Rajawali Pers
- Suryani & Hendryadi, (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam.* Jakarta: Prenada Media Group.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta:Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sutabri Tata, (2014). *Pengantar Teknologi Informasi.* Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Suryani, & Hendryadi. (2013). *Metode Riset Kuantitatif.* Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta.
- Santoso Agus, (2010). *Studi Deskriptif Effect Size Penelitian-*

- Penelitian Di Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma. *Jurnal Penelitian*. 14(I). Hlm. 1-17.
- Santoso, S. (2010). *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara, cet, 2
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Penyelenggara Fintech Lending Terdaftar dan Berizin di OJK per 24 Mei 2021*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-24-Mei-2021.aspx>. Diakses pada tanggal 07 November 2021
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx>. Diakses pada tanggal 07 November 2021
- Warsita Bambang, (2008). *Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya*. Jakarta: Rineka.
- Yakub, (2013). *Pengantar sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Yunda Zakia, Ayumiati, Zaida Rizqi Zainul. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*
- Yasir Arafat, (2016) *Fleksibilitas Sistem Informasi dari Perspektif Pengguna Dan Pengembang Sistem Informasi*. *Jurnal Magister Teknik Elektro*. Fakultas Teknik Universitas

Tanjung Pura, Program Studi Teknik Informatika, Jurusan  
Teknik Elektro, Politeknik Negeri Pontianak e-mail :  
[presiden\\_plo@yahoo.com](mailto:presiden_plo@yahoo.com)



## LAMPIRAN 1

### **KUESIONER PENELITIAN PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)**

Kepada Yth,

Responden

Saya Mahfudl Ahdar, mahasiswa tingkat akhir di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Dalam rangka penyelesaian skripsi di prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry, saya bermaksud melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)”**. Adapun kuesioner ini diadopsi dari penelitian Sufhi, dan penelitian Layaman dan Novi Andriyani, dengan sedikit perubahan dan penyesuaian penelitian. Mohon kiranya saudara/i mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Mahfudl Ahdar

## PROFIL RESPONDEN

- Nama (Inisial) :
- Usia :  20-35 tahun  
 36-50 tahun  
 >50 tahun
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

## PEKERJAAN

- Pelajar/Mahasiswa :
- PNS/TNI/POLRI :
- Wiraswasta :
- BUMN/BUMD :
- IRT :
- Lainnya :

## Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tersedia di bawah ini

Keterangan dan nilai untuk jawaban dalam kuesioner, yaitu:

5. Sangat Setuju : SS  
4. Setuju : S  
3. Kurang Setuju : KS  
2. Tidak Setuju : TS  
1. Sangat Tidak Setuju : STS

a. *Accessible* (mudah diakses)

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Website/situs BSI KCP Darussalam mudah diakses					
2.	ATM BSI KCP Darussalam mudah diakses					
3	Mudah mempelajari tatacara bertransaksi menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI					

b. *Accurate* (akurat)

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Transaksi menggunakan ATM BSI KCP Darussalam jarang mengalami error/rusak					
2.	Informasi pada menu transaksi yang disediakan valid					
3.	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI jarang mengalami error/rusak					

c. *Complete* (lengkap)

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Informasi yang dibutuhkan nasabah tersedia lengkap di website/situs BSI					
2.	Fasilitas yang dibutuhkan nasabah di dalam ATM BSI KCP					

	Darussalam cukup lengkap, seperti untuk seperti menarik uang, transfer					
3.	Fasilitas yang dibutuhkan nasabah di dalam aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI cukup lengkap, seperti untuk seperti menarik uang, transfer, pengisian pulsa dan sebagainya					

d. *Economical* (ekonomis)

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Teknologi informasi yang disediakan BSI KCP Darussalam cukup bermanfaat untuk nasabah					
2.	Teknologi informasi yang disediakan BSI KCP Darussalam cukup membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi					
3	Biaya menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI sangat murah					

e. *Flexible* (fleksibel)

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Kemampuan teknologi informasi yang disediakan BSI KCP Darussalam cukup mampu untuk					

	membantu keperluan nasabah yang bermacam-macam					
2.	Teknologi informasi yang disediakan BSI KCP Darussalam tidak ketinggalan jaman					

## B. KEPUASAN NASABAH

### a. Kesesuaian harapan

No	PERTANYAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan yang telah diberikan BSI KCP Darussalam sesuai dengan keinginan nasabah					
2.	BSI KCP Darussalam cukup mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan					

### b. Minat berkunjung kembali

No	PERTANYAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Kepuasan yang saya rasakan selama menjadi nasabah BSI KCP Darussalam menimbulkan keinginan untuk menggunakan produk layanan lain					

	dari bank ini					
2.	Karena merasa puas dengan pelayanan selama ini, saya suka mencari informasi tentang produk layanan yang lain dari BSI KCP Darussalam					
c. Kesiapan merekomendasikan						
No	PERTANYAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karena saya puas, maka saya suka menyarankan agar keluarga saya menjadi nasabah BSI KCP Darussalam					

## LAMPIRAN 2

### JAWABAN KUISONER

1. Informasi Teknologi (X) dengan Indikator Mudah di Akses, Akurat dan Lengkap (X)

No	MA1	MA2	MA3	A1	A2	A3	L1	L2	L3
1.	5	4	3	3	3	3	3	5	5
2.	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3.	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4.	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5.	4	4	5	3	4	3	4	4	4
6.	3	3	3	2	2	2	3	4	3
7.	5	4	4	4	3	3	3	5	5
8.	4	4	4	3	4	3	4	3	4
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	4	4	5	3	3	3	4	3	4
11.	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12.	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13.	5	5	4	4	3	4	4	5	5
14.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15.	4	5	5	5	1	4	5	4	5
16.	5	5	4	3	5	5	4	5	5
17.	4	4	4	5	3	3	3	4	3
18.	4	4	5	5	4	4	4	5	4
19.	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20.	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21.	4	4	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	3	4	3	4	4	4
23.	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24.	3	5	3	5	5	4	5	5	5
25.	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28.	3	3	2	2	2	1	2	4	4
29.	2	1	2	2	2	2	2	2	2

30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31.	5	5	5	5	3	4	3	5	4
32.	4	4	4	2	4	4	4	4	3
33.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35.	5	5	4	3	4	3	5	4	5
36.	4	4	5	5	5	4	5	5	5
37.	5	3	2	4	3	3	4	3	3
38.	4	5	5	4	5	4	4	5	5
39.	4	3	4	3	3	3	3	3	3
40.	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41.	4	4	5	3	5	3	4	5	5
42.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43.	5	4	4	4	3	4	5	4	3
44.	5	5	5	4	5	4	5	5	5
45.	3	3	4	3	4	2	4	4	3
46.	4	3	4	2	4	2	3	4	3
47.	5	4	4	3	4	4	4	5	5
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49.	4	4	5	3	5	3	5	5	5
50.	4	2	4	4	4	3	3	3	3
51.	2	2	3	2	2	2	2	2	2
52.	5	5	5	4	4	5	5	4	5
53.	4	3	3	5	2	2	1	5	4
54.	4	4	5	4	4	4	4	5	5
55.	4	5	5	4	3	4	5	5	4
56.	3	3	3	3	3	2	4	3	4
57.	4	3	4	3	5	3	3	4	3
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59.	5	4	3	5	4	3	5	3	5
60.	4	5	4	5	4	4	5	5	5
61.	5	5	4	3	5	5	4	5	4
62.	5	5	5	5	5	5	5	4	5
63.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64.	4	4	4	3	4	3	5	5	5
65.	5	4	4	4	4	4	4	4	4

66.	1	3	3	2	5	5	5	5	5
67.	5	5	5	4	4	3	5	4	4
68.	4	5	3	4	4	3	5	5	3
69.	5	4	5	5	4	4	3	4	3
70.	3	3	3	3	3	5	5	4	5
71.	4	4	5	3	5	5	5	3	4
72.	5	5	5	4	4	3	3	3	4
73.	5	5	4	4	5	5	4	5	4
74.	4	4	3	3	4	3	5	3	3
75.	5	4	4	3	3	3	3	4	3
76.	3	3	3	3	3	4	4	4	5
77.	5	4	3	3	4	3	5	5	4
78.	4	3	3	3	3	3	3	5	5
79.	5	4	4	3	3	5	4	5	4
80.	5	3	4	4	3	4	5	4	4
81.	4	5	3	4	5	5	4	5	4
82.	3	3	3	3	4	5	5	4	4
83.	5	4	5	3	4	5	4	3	5
84.	5	4	3	3	3	3	4	4	5
85.	4	5	3	5	3	4	5	5	3
86.	4	5	4	5	4	5	5	4	4
87.	5	4	5	3	4	3	4	5	4
88.	5	5	5	4	5	5	4	3	4
89.	5	4	5	3	3	4	5	3	4
90.	4	4	3	3	4	3	4	5	4
91.	5	4	5	5	4	3	4	5	5
92.	4	3	5	4	4	5	4	3	4
93.	5	4	5	5	5	4	5	4	5
94.	4	5	5	4	5	4	5	5	4
95.	4	5	4	5	3	3	4	5	4
96.	5	4	4	3	5	5	3	4	5
97.	3	3	4	4	4	5	5	4	3
98.	4	4	3	4	3	4	3	4	3
99.	4	5	5	4	3	4	5	4	3
100.	5	4	3	3	4	4	5	4	3

2. Informasi Teknologi (X) Dengan Indikator Ekonomis dan Fleksibel

No	E1	E2	E3	F1	F2
1.	5	5	3	4	3
2.	4	4	4	4	4
3.	2	2	2	3	2
4.	4	4	5	5	4
5.	5	4	4	4	5
6.	3	3	2	3	3
7.	4	5	3	4	4
8.	4	4	3	4	4
9.	3	3	3	3	3
10.	4	3	5	5	5
11.	4	4	5	4	4
12.	4	5	4	5	4
13.	5	5	4	4	4
14.	5	5	5	4	4
15.	5	5	5	5	5
16.	5	5	5	5	5
17.	4	3	3	4	5
18.	5	5	4	5	4
19.	5	5	5	5	5
20.	4	4	5	4	4
21.	5	5	5	5	5
22.	4	4	5	4	4
23.	2	2	4	2	2
24.	5	5	5	5	5
25.	5	4	4	4	4
26.	5	5	5	5	5
27.	3	3	3	3	3
28.	4	4	3	5	5
29.	2	2	2	2	2
30.	5	5	5	5	5
31.	5	4	2	3	4
32.	4	4	4	3	4

33.	3	3	3	3	3
34.	5	5	5	5	5
35.	5	4	5	5	5
36.	5	4	5	5	5
37.	3	3	3	3	4
38.	5	5	4	5	5
39.	3	3	3	3	3
40.	4	4	4	4	4
41.	5	5	4	4	4
42.	4	4	4	4	4
43.	4	4	4	3	4
44.	5	5	4	5	5
45.	4	3	4	3	3
46.	3	4	2	3	3
47.	5	5	4	5	5
48.	4	4	4	4	4
49.	5	5	5	5	5
50.	4	3	4	4	4
51.	2	2	2	2	2
52.	5	5	5	5	4
53.	2	3	5	1	5
54.	4	4	4	4	4
55.	5	5	2	3	5
56.	3	3	3	3	4
57.	3	4	4	4	4
58.	5	5	5	5	5
59.	3	5	4	4	4
60.	4	4	4	4	4
61.	4	5	5	5	4
62.	5	5	5	5	5
63.	5	5	5	5	5
64.	5	4	4	5	5
65.	4	4	5	4	4
66.	3	4	1	4	4
67.	5	5	4	3	3
68.	4	4	5	5	5

69.	4	5	5	4	3
70.	5	4	3	5	3
71.	5	3	5	4	5
72.	5	5	5	5	3
73.	5	5	3	3	3
74.	4	3	4	5	3
75.	5	4	4	4	4
76.	4	4	4	3	3
77.	4	3	4	4	5
78.	5	3	4	4	3
79.	3	4	4	3	4
80.	3	5	5	4	4
81.	3	5	4	4	3
82.	3	3	3	4	5
83.	5	4	3	4	4
84.	3	2	3	5	5
85.	4	5	5	2	3
86.	4	3	5	5	4
87.	3	4	5	5	4
88.	3	4	5	5	4
89.	3	4	5	4	3
90.	3	5	4	3	4
91.	4	5	3	4	5
92.	5	4	3	3	4
93.	3	5	4	5	3
94.	3	3	3	3	4
95.	3	3	3	5	5
96.	3	4	3	4	5
97.	4	5	3	4	5
98.	4	3	5	4	3
99.	4	5	4	3	4
100.	5	5	5	3	4

3. Kepuasan Nasabah (Y) Dengan Indikator Kesesuaian Harapan, Minat Kembali dan Kesiediaan Merekomendasi

No	KH1	KH2	MK1	MK2	KM1
1.	5	3	4	4	5
2.	4	4	5	4	4
3.	2	3	3	3	3
4.	5	5	4	4	4
5.	4	4	4	3	3
6.	3	3	3	3	3
7.	3	4	3	5	4
8.	4	4	4	4	3
9.	5	4	4	5	5
10.	3	3	4	4	4
11.	4	4	4	3	4
12.	5	4	5	4	5
13.	5	5	3	4	5
14.	4	5	4	5	5
15.	5	5	5	5	5
16.	5	5	5	5	5
17.	4	4	4	3	4
18.	5	5	5	4	4
19.	5	5	5	5	5
20.	4	4	5	5	4
21.	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	4	4
23.	5	3	5	2	5
24.	5	5	5	5	5
25.	4	4	4	4	5
26.	5	5	5	5	5
27.	3	3	4	3	3
28.	4	4	3	4	2
29.	5	2	5	5	2
30.	5	5	5	5	5
31.	3	3	5	5	5
32.	4	4	4	4	4

33.	3	3	3	3	3
34.	5	5	5	5	5
35.	5	5	5	4	5
36.	4	5	5	5	4
37.	4	4	3	3	3
38.	5	5	5	5	4
39.	4	4	3	3	3
40.	4	4	4	4	4
41.	3	5	5	5	5
42.	4	4	4	4	4
43.	5	3	4	4	4
44.	5	5	5	5	5
45.	4	3	3	3	4
46.	4	4	3	3	3
47.	4	4	4	5	4
48.	4	4	4	4	4
49.	5	5	5	5	5
50.	4	4	5	4	4
51.	2	4	2	5	2
52.	5	4	5	5	4
53.	4	4	1	3	3
54.	4	4	4	4	5
55.	5	5	5	5	5
56.	3	3	3	3	3
57.	4	4	4	4	4
58.	5	5	5	5	5
59.	5	5	3	4	4
60.	4	4	4	3	3
61.	4	4	2	2	2
62.	5	5	5	5	5
63.	5	5	5	5	5
64.	5	5	5	4	5
65.	5	5	4	5	5
66.	3	3	3	3	3
67.	4	5	4	4	5
68.	4	4	3	3	4

69.	4	4	4	5	5
70.	4	4	5	3	4
71.	3	4	4	5	4
72.	4	3	4	4	5
73.	4	3	4	5	4
74.	4	5	5	3	4
75.	4	3	3	3	3
76.	4	4	3	4	5
77.	5	5	5	5	5
78.	3	5	4	4	4
79.	5	5	3	5	3
80.	3	3	4	4	5
81.	5	5	4	5	4
82.	5	4	4	4	3
83.	3	4	4	5	5
84.	4	2	3	3	4
85.	4	5	5	4	3
86.	4	3	3	4	5
87.	3	5	5	4	3
88.	4	3	3	4	5
89.	4	5	5	4	5
90.	3	4	5	3	4
91.	4	5	4	3	5
92.	4	5	5	3	4
93.	5	4	4	5	5
94.	5	4	4	3	4
95.	4	3	4	5	5
96.	4	3	3	3	4
97.	4	4	3	3	4
98.	4	5	4	5	5
99.	3	4	5	4	5
100.	4	3	3	3	3

**LAMPIRAN 3**  
**Karakteristik Responden**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1.	Laki-Laki	68	68%
2.	Perempuan	32	32%
	Total	100	

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persen
1.	20-35 Tahun	87	87%
2.	36-50 Tahun	13	13%
	Total	100	100%

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	65	65%
2.	PNS/TNI/POLRI	2	2%
3.	Wiraswasta	17	17%
4.	Lainnya	16	16%
	Total	100	

## LAMPIRAN 4

### Uji Validitas

#### 1. Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi (X)

		Correlations							Teknologi_I nformasi
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	
X1	Pearson	1	.631**	.520*	.450*	.355*	.341*	.282**	.662**
	Correlation			*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	.631**	1	.572*	.581*	.489*	.524*	.555**	.834**
	Correlation			*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	.520**	.572**	1	.486*	.510*	.465*	.408**	.715**
	Correlation				*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson	.450**	.581**	.486*	1	.296*	.422*	.366**	.645**
	Correlation			*		*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson	.355**	.489**	.510*	.296*	1	.566*	.513**	.700**
	Correlation			*	*		*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson	.341**	.524**	.465*	.422*	.566*	1	.564**	.678**
	Correlation			*	*	*			
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson	.282**	.555**	.408*	.366*	.513*	.564*	1	.690**
	Correlation			*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Teknologi_Inf	Pearson	.662**	.834**	.715*	.645*	.700*	.678*	.690**	1
	Correlation			*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	X_13	X_14	Teknologi _Informasi
X8	Pearson	1	.562*	.438**	.561*	.219*	.320*	.489**	.630**
	Correlation		*		*		*		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.028	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson	.562*	1	.532**	.550*	.270*	.610*	.534**	.728**
	Correlation	*		*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.007	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson	.438*	.532*	1	.604*	.387*	.509*	.448**	.725**
	Correlation	*	*		*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

X11	Pearson Correlation	.561 <sup>*</sup>	.550 <sup>*</sup>	.604 <sup>**</sup>	1	.395 <sup>*</sup>	.406 <sup>*</sup>	.345 <sup>**</sup>	.765 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.219 <sup>*</sup>	.270 <sup>*</sup>	.387 <sup>**</sup>	.395 <sup>*</sup>	1	.451 <sup>*</sup>	.321 <sup>**</sup>	.613 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.028	.007	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.320 <sup>*</sup>	.610 <sup>*</sup>	.509 <sup>**</sup>	.406 <sup>*</sup>	.451 <sup>*</sup>	1	.538 <sup>**</sup>	.700 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.489 <sup>*</sup>	.534 <sup>*</sup>	.448 <sup>**</sup>	.345 <sup>*</sup>	.321 <sup>*</sup>	.538 <sup>*</sup>	1	.649 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Teknologi_Informasi	Pearson Correlation	.630 <sup>*</sup>	.728 <sup>*</sup>	.725 <sup>**</sup>	.765 <sup>*</sup>	.613 <sup>*</sup>	.700 <sup>*</sup>	.649 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

### Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Kepuasan_ Nasabah
Y1	Pearson	1	.416**	.379**	.315**	.380**	.667**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson	.416**	1	.443**	.416**	.348**	.714**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson	.379**	.443**	1	.454**	.502**	.773**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson	.315**	.416**	.454**	1	.466**	.734**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson	.380**	.348**	.502**	.466**	1	.749**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_ Nasabah	Pearson	.667**	.714**	.773**	.734**	.749**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 5

### Uji Reliabilitas

#### 1. Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi (X)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.917	14

#### 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

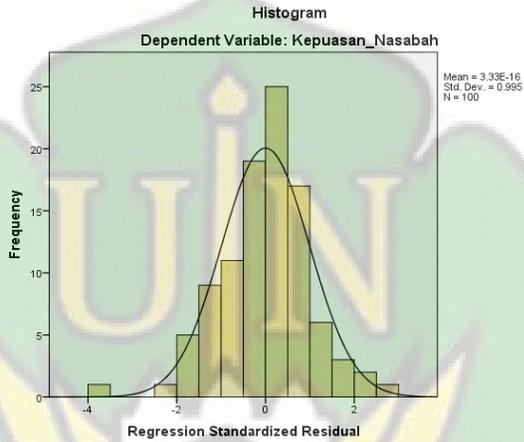
##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.779	5

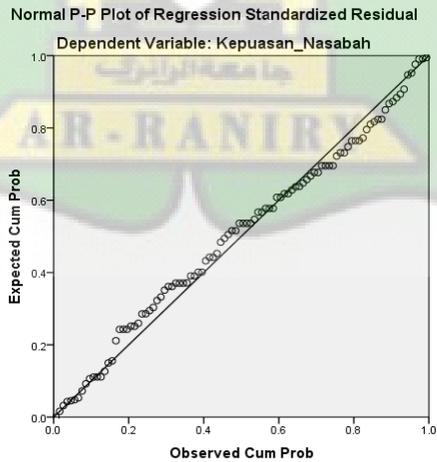
## LAMPIRAN 6

### Uji Normalitas

#### 1. Hasil Uji Normalitas Histogram

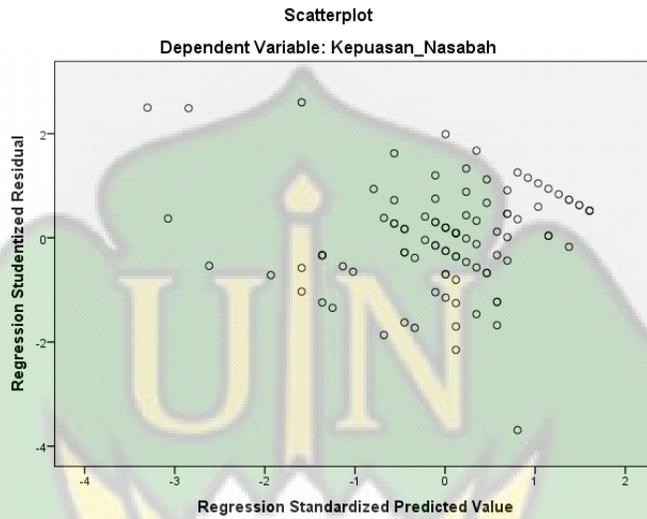


#### 2. Hasil Uji Normalitas P-Plot



## LAMPIRAN 7

### Uji Heteroskedastisitas



## LAMPIRAN 8

### Uji Regresi Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	7.397	1.456
	Teknologi_Informasi	.235	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data diolah di SPSS (2021)

## LAMPIRAN 9

### Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		t	Sig.
1	(Constant)	5.082	.000
	Teknologi_Informasi	9.145	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## LAMPIRAN 11

### Uji Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.460	.455	2.242

a. Predictors: (Constant), Teknologi\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## LAMPIRAN 10

### Hasil Analisis Kolerasi

#### Correlations

		Teknologi_Informasi	Kepuasan_Nasabah
Teknologi_Informasi	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 11

### Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Teknologi_Informasi	100	27	70	55.95	8.764
Kepuasan_Nasabah	100	14	25	20.55	3.036
Valid N (listwise)	100				

## LAMPIRAN 12

### $r_{\text{tabel}}$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### LAMPIRAN 13

$t_{\text{tabel}}$

df = (N-)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.25	0.010	0.05	0.025	0.01
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667

95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422

