

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Perusahaan**

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1999, kemudian disusul dengan krisis politik nasional membawa dampak besar bagi perekonomian nasional, mengakibatkan perbankan di Indonesia mengalami kesulitan. Saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari krisis yang berkepanjangan

Untuk keluar dari krisis tersebut pemerintah melakukan merger terhadap 4 bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (BEII) dan Bapindo menjadi satu bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai pemilik mayoritas PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia (BI) melalui surat memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti (BSB) dan menyetujui PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. BSM mulai

beroperasi pada senin tanggal 25 Rajab 1420 H/ 1 November 1999. Pada tahun 2003 PT. Bank Syariah Mandiri memperoleh predikat sebagai bank syariah terbaik, untuk itu banyak masyarakat berminat menggunakan produk dan jasa BSM, hal ini dilihat banyaknya kantor cabang Bank Syariah Mandiri. Salah satunya didirikan Bank Syariah Mandiri Amuntai yang kemudian sekarang ini menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai hasil merger dari 3 bank.

Perkembangan Bank Syariah Indonesia yang merupakan merger antara 3 bank besar di Indonesia yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan 3 bank syariah yang diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo, dengan adanya dukungan pemerintah terhadap dunia perbankan, dari hal itu diharapkan dapat memacu laju perekonomian dan mendukung iklim bisnis dan perindustrian. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp. 239, 56 triliun, lebih dari 1.000 kantor cabang, 20.000 karyawan dan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan tota asset yang dimiliki.

Penggabungan 3 bank syariah ini dilakukan pada Maret 2020, dengan melalui proses izin dari Otoritas Jasa Keuangan, kemudian pengesahan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia yang dilakukan oleh Kementrian Hukum dan HAM, persiapan logo baru dan lain-lain.

Berdirinya BSI di resmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh OJK dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah

Mandiri dan PT BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha atas nama PT Bank BRI Syariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil penggabungan.

Tujuan merger yang dilakukan oleh BSI yaitu: Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah; Perbaikan Proses Bisnis; Risk Management; Sumber Daya Instansi; Memperkuat Teknologi Digital.

b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai

1) Visi

Menjadikan Top Bank Syariah Global // Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Dalam Waktu 5 Tahun.

2) Misi

Memberikan Akses Solusi Keuangan Syariah Di Indonesia

Menjadikan Bank Besar Yang Memberikan Nilai Terbaik // Bagi Para Pemegang Saham

Menjadikan Perusahaan Pilihan Dan Kebanggaan // Para Talenta Terbaik Indonesia.

c. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Indonesia adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa Perseroan Terbatas, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, KCP Amuntai merupakan bank yang berlandaskan prinsip syariah islam, sehingga tata cara operasionalnya

mengacu pada Al-Qur'an dan Hadits. Kegiatan meliputi penghimpunan, penyaluran dana, bagi hasil, margin keuntungan dan jual beli.

#### 1) Produk Penghimpunan Dana

- a) BSI Giro. Pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*
- b) BSI Tabungan *Easy Mudharabah* adalah adalah jenis tabungan dengan tujuan utama untuk investasi, sehingga akhir bulan nasabah akan mendapatkan tambahan uang yaitu bonus yang diberikan bank. Uang yang disimpan akan dikelola oleh pihak bank.
- c) BSI Tabungan *Easy Wadiah* adalah jenis tabungan yang tujuan utama untuk menyimpan dana.
- d) BSI Tabungan Berencana.
- e) BSI Tabungan Pendidikan. Akad yang digunakan yaitu *mudharabah mutlaqah*.
- f) Tabungan Haji Indonesia.
- g) BSI Tabungan Pensiun.
- h) BSI Tabungan Valas merupakan menabung dalam bentuk valuta asing, untuk bertransaksi dalam berbagai mata uang asing.
- i) BSI Deposito.
- j) Tabungan Haji Muda Indonesia
- k) Tabungan Haji Muda Indonesia
- l) BSI Tabungan Bisnis
- m) BSI Tabunganku

#### 2) Produk Penyaluran Dana

- a) BSI Griya
  - b) BSI Oto
  - c) BSI Implan
  - d) Pembiayaan Kendaraan Bermotor
  - e) BSI Warung Mikro
  - f) BSI Gadai Emas
  - g) BSI Cicil Emas
  - h) BSI Tabungan Pensiun
- 3) Produk Jasa
- a) BSI *Card*
  - b) BSI *Call*
  - c) BSI *Mobile Banking*
  - d) BSI *Net Banking*.
- 4) Konsep Akad
- a) *Murābahah* adalah menjual barang sesuai dengan harga pembelian dengan menambah keuntungan tertentu, menyebutkan harga pokok dan keuntungan. Pembayaran dapat dilakukan di muka, angsur, maupun ditangguhkan.
  - b) *Al-Ijārah* adalah sebuah akad pemberian manfaat (hak guna), baik dari barang ataupun tenaga kerja dengan adanya imbalan.
  - c) *Rahn* (gadai) adalah menjamin utang dengan barang yang dimungkinkan dapat memenuhi nilai utang tersebut. Apabila si

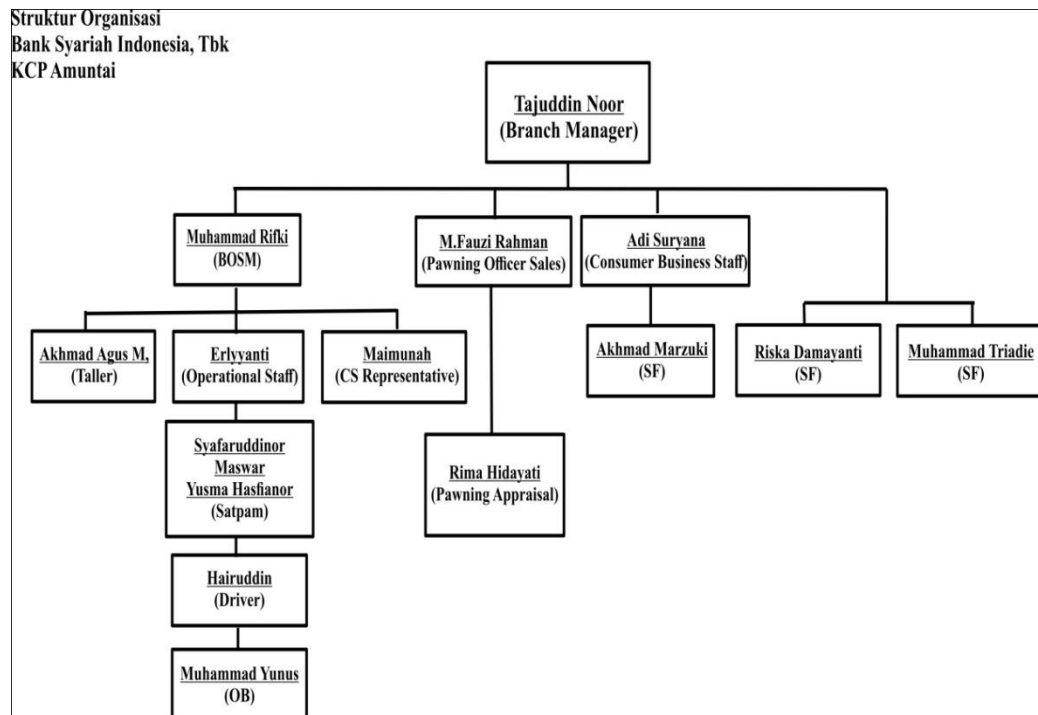
berhutang tidak dapat membayar, maka barang yang digadaikan dapat ditarik sebagai ganti pembayaran utang tersebut.

- d) *Salam* adalah akad jual beli dengan pembayaran dimuka dan penyerahan barang di kemudian hari (ditangguhkan) (Hidayatullah, 2017, hlm: 93).
- e) *Istishna* adalah akad yang mana meminta seseorang untuk membuatkan suatu barang tertentu dalam bentuk tertentu. Bahan baku pembuatan barang berasal dari si pembuat barang.
- f) *Al-Mudhārabah* adalah akad kerjasama antara pemilik dana (*shahibul mal*) dengan pengelola dana (*mudharib*) dalam usaha dengan ketentuan nisbah bagi hasil dari kesepakatan kedua belah pihak. (Hidayatullah, 2017, hlm: 78)
- g) *Al-Musyārahah* adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dengan kesepakatan bagi hasil sesuai dengan hasil yang didapat dan sesuai dengan kesepakatan bersama.
- h) *Qardh* diartikan dengan utang piutang. Pengembalian uang sama dengan peminjaman uang, tidak ada unsur riba.

##### 5) Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai

Gambar III

## Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai



### 6) Job Description

#### a) Pemimpin Cabang Pembantu

Pemimpin Cabang Pembantu memiliki tugas sebagai berikut:

- (1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu.
- (2) Melakukan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- (3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- (4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan layanan unggul.
- (5) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas, fungsi serta kegiatan seluruh pegawai dikantor cabang pembantu.

#### b) *Branch Operation Supervisor*

*Branch Operation Supervisor* memiliki tugas:

- (1) Bertanggung jawab secara langsung kepada *Operation Manager* terhadap hasil kerja dan aktivitas operasional serta pelayanan nasabah;
- (2) Membantu *Operation Manager* dalam fungsi tunai/ teller, pelayanan nasabah dan operasioanl lainnya; dan
- (3) Mengkoordinir pelaksanaan transaksi layanan *front liner* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya.

c) *Funding Officer*

*Funding Officer* memiliki tugas dan wewenang yaitu:

- (1) Menawarkan dan menjual produk kepada nasabah yang ada dengan sebaik-baiknya.
- (2) Bertanggung jawab secara langsung kepada usaha terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan (DPK).
- (3) Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana pihak ketiga (DPK).
- (4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.
- (5) Membuat rencana kunjungan kepada nasabah dalam rangka mencapai dana simpanan (DPK).
- (6) Menjaga hubungan yang baik (*relationship*) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.



- (7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis bank.

d) *Account Officer* dan *Account Officer Mikro*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab dari AO dan AOM adalah:

(1) *Funding*:

- (a) Mencari atau menghubungi nasabah potensial; dan
- (b) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada calon nasabah.

(2) *Lending*:

- (a) Bertanggung jawab dalam upaya penyaluran dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat;
- (b) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan;
- (c) Melakukan analisis untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat;
- (d) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan; dan
- (e) Penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

e) *Unit Head*

Tugas dan wewenang yaitu:

- (1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaan.
- (2) Menyusun rencana pembiayaan.
- (3) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
- (4) Melakukan administrasi pembiayaan.
- (5) Melakukan analisis pembiayaan dan mengajukan berkas hasil analisis kepada komisi pembiayaan.
- (6) Melakukan pembinaan kepada anggota pembiayaan agar tidak macet.
- (7) Membuat akad pembiayaan.

f) *Customer Service*

Memiliki tugas sebagai berikut:

- (1) Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- (2) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja.
- (3) Menjaga kerahasiaan password yang dikelola customer service untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional.

g) *Teller*

*Teller* memiliki tugas sebagai berikut:

- (1) Memberikan layanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.
- (2) Melakukan perencanaan dan pengurusan kas bersama *Operation Manager* atau *Branch Operation Supervisor* cabang untuk mengutamakan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur.
- (3) Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transfer tunai maupun *over booking* sesuai kewenangan yang berlaku.
- (4) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *Teller* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional.
- (5) Melakukan rekonsiliasi transaksi *Teller* untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- (6) Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun *overbooking* dan dokumentasi terkait.

- (7) Melaksanakan pemasaran penggunaan *e-channel* (ATM, EDC, dan *e-channel* lainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan *e-channel*.
- (8) Melakukan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang diterapkan secara efektif dan efisien.
- (9) Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan Bank Syariah Indonesia KCP beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- (10) Mengelola berkas pinjaman Bank Syariah Indonesia KCP beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku.
- (11) Mengagendakan dan mendokumentasikan surat keluar dan masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- (12) Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga.
- (13) Mengelola ATM sebagai petugas ATM.

- (14) Melakukan pengelolaan logistik, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (15) Pencapaian *fee based-income* (FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target.
- (16) Melakukan setting AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening faedah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (17) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

## **2. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis membagikan kuesioner yang terdiri dari 6 item pertanyaan untuk variabel  $X_1$ , 10 item pertanyaan untuk variabel  $X_2$ , dan 6 item pertanyaan untuk variabel Y, dimana yang menjadi variabel  $X_1$  yaitu teknologi informasi, variabel  $X_2$  kualitas layanan, dan variabel Y adalah kepuasan nasabah. Kuesioner penelitian ini akan dibagikan kepada 88 responden sampel penelitian dengan menggunakan LSR (*Likert Summatedt Rating*). Kuesioner pertanyaan ini disebarikan melalui dua cara yaitu secara online melalui link, dan dibagikan secara langsung kepada nasabah di lapangan.

Hasil pengisian kuesioner/ angket nasabah yang di lakukan selama 2 bulan yaitu:

a. Identitas Responden

1) Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel IV

Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentasi %
1.	Laki-laki	41	47%
2.	Perempuan	47	53%
	Jumlah	88	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV di atas jumlah responden laki-laki sebanyak 41 orang atau sama dengan 47%, dan responden perempuan sebanyak 47 orang atau 53%. Penelitian ini didominasi oleh perempuan.

2) Identitas Responden Menurut Usia

Tabel V

Identitas Responden Menurut Usia

No	Usia	Responden	Persentasi %
1.	17-30 tahun	45	51%
2.	31-50 tahun	32	36%
3.	51-60 tahun	11	13%
	Jumlah	88	100%

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan tabel V dapat dilihat usia 17-30 tahun mendominasi yaitu 45 responden (51%). Sedangkan yang paling sedikit yaitu usia 51-60 tahun sebanyak 11 responden atau sama dengan 13%.

### 3) Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Tabel VI

Identitas Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentasi %
1.	PNS	23	26%
2.	Ibu Rumah Tangga	9	10%
3.	Pelajar/ Mahasiswa	27	31%
4.	Wiraswasta	16	18%
5.	Lainnya	13	15%
	Jumlah	88	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Pada tabel VI diketahui yang bekerja sebagai PNS sebanyak 23 responden dengan persentasi 26%, ibu rumah tangga sebanyak 9 responden dengan persentasi 10%, pelajar/ mahasiswa sebanyak 27 responden dengan persentasi 31%, wiraswasta sebanyak 16 responden sama dengan 18% dan bekerja lainnya sebanyak 13 responden dengan persentasi 15%. Jadi yang mendominasi dalam penelitian ini adalah pelajar/ mahasiswa.

### 4) Identitas Responden Menurut Pendidikan

Tabel VII

Identitas Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Responden	Persentasi %
1.	SD	0	0%
2.	SMP/ Sederajat	1	1%
3.	SMA/ Sederajat	35	40%
4.	S1	48	55%
5.	S2	3	3%
6.	Lainnya	1	1%
	Jumlah	88	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel VII jumlah responden yang mendominasi pendidikan yaitu S1 sebanyak 48 orang atau sama dengan 55%.

#### b. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban responden dari pertanyaan kuesioner sebagai berikut:

Tabel VIII

#### Skor Kuesioner Variabel Teknologi Informasi ( $X_1$ )

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	58	36	41	1	1	0	0	0	0	88	100
2	38	43	45	51	4	5	1	1	0	0	88	100
3	27	31	50	57	10	11	1	1	0	0	88	100
4	9	10	42	48	24	27	11	13	2	2	88	100



5	33	38	48	54	6	7	1	1	0	0	88	100
6	43	49	44	50	0	0	1	1	0	0	88	100

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Pada tabel VIII dapat disimpulkan:

Pertanyaan 1 mengenai kemudahan dalam penggunaan *internet banking*.

Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang (58%), setuju 36 orang (41%), kurang setuju 1 orang (1%) dan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0% atau tidak ada.

Pertanyaan 2 mengenai kemudahan untuk melakukan *internet banking* dalam bertransaksi. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 orang (43%), setuju sebanyak 45 orang (51%), kurang setuju sebanyak 4 orang (5%), tidak setuju sebanyak 1 (1%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 3 mengenai risiko yang dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi *internet banking*, responden menjawab sangat setuju 27 orang (31%), setuju 50 orang (57%), kurang setuju 10 orang (11%), tidak setuju 1 orang (1%).

Pertanyaan 4 risiko gangguan jaringan internet. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (10%), setuju sebanyak 42 orang (48%), kurang setuju sebanyak 24 orang (27%), tidak setuju sebanyak 11 orang (13%) dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%).

Pertanyaan 5 mengenai kepercayaan tentang *internet banking* yang dapat dimanfaatkan nasabah secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan, responden

yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (38%), setuju sebanyak 48 orang (54%), kurang setuju sebanyak 6 orang (7%), tidak setuju 1 orang (1%) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Pertanyaan 6 mengenai penggunaan internet banking yang dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dipercaya. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang (49%), setuju 44 orang (50%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel IX

Skor Kuesioner Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ )

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	32	57	65	3	3	0	0	0	0	88	100
2	24	27	63	72	1	1	0	0	0	0	88	100
3	55	62,5	33	37,5	0	0	0	0	0	0	88	100
4	52	59	36	41	0	0	0	0	0	0	88	100
5	49	56	39	44	0	0	0	0	0	0	88	100
6	35	40	53	60	0	0	0	0	0	0	88	100
7	39	44	48	55	1	1	0	0	0	0	88	100
8	31	35	56	64	1	1	0	0	0	0	88	100
9	53	60	35	40	0	0	0	0	0	0	88	100
10	36	41	51	58	1	1	0	0	0	0	88	100

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Pada tabel IX dapat disimpulkan:

Pertanyaan 1 mengenai berwujud berupa gedung yang bagus dan nyaman untuk ditempati. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (32%), setuju sebanyak 57 orang (65%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3%), dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 2 mengenai berwujud berupa fasilitas-fasilitas gedung yang masih dapat digunakan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (27%), setuju sebanyak 63 orang (72%), kurang setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 3 mengenai kemampuan karyawan dengan baik, ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang (62,5%), setuju sebanyak 33 orang (37,5%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 4 kemampuan karyawan memberikan penjelasan dengan baik kepada nasabah. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang (59%), setuju sebanyak 36 orang (41%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 5 kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dari nasabah dengan baik. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang (56%), setuju sebanyak 39 orang (44%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 6 mengenai kemampuan karyawan menanggapi permintaan nasabah. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang (40%), setuju

sebanyak 53 orang (60%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 7 mengenai jaminan dan kepastian adanya ketelitian karyawan saat melayani nasabah, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang (44%), setuju sebanyak 48 orang (55%), kurang setuju 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 8 mengenai jaminan dan kepastian menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (35%), setuju sebanyak 56 orang (64%), kurang setuju 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 9 mengenai empati, keramahan karyawan kepada nasabah. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang (60%), setuju sebanyak 35 orang (40%), kurang setuju 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 10 mengenai empati yaitu perhatian karyawan kepada nasabah saat melakukan transaksi, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang (41%), setuju sebanyak 51 orang (58%), kurang setuju 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel X

Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Jumlah

	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	35	40	53	60	0	0	0	0	0	0	88	100
2	23	27	61	69	3	3	0	0	1	1	88	100
3	44	50	44	50	0	0	0	0	0	0	88	100
4	31	35	55	63	2	2	0	0	0	0	88	100
5	37	42	47	53	4	5	0	0	0	0	88	100
6	34	38	49	55	5	7	0	0	0	0	88	100

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari tabel X dapat disimpulkan:

Pertanyaan 1 tentang kesesuaian harapan, pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai atau melebihi harapan nasabah, nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang (40%), setuju sebanyak 53 orang (60%), dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 2 mengenai kesesuaian harapan nasabah dengan fasilitas penunjang yang ada, sesuai atau melebihi yang diharapkan. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (27%), setuju sebanyak 61 orang (69%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 3 mengenai minat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. Responden yang menjawab sangat setuju 44 orang (50%), setuju 44 orang (50%), dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 4 tentang minat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang memadai. Responden menjawab sangat setuju 31 orang (35%), setuju 55 orang (63%), kurang setuju 2 orang (2%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan tidak setuju.

Pertanyaan 5 tentang kesediaan merekomendasikan, karena pelayanan yang memuaskan. Responden yang menjawab sangat setuju 37 orang (42%), setuju 47 orang (53%), kurang setuju 4 orang (5%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pertanyaan 6 tentang kesediaan merekomendasikan, karena fasilitas penunjang yang tersedia memadai. Responden menjawab sangat setuju 34 orang (38%), setuju 49 orang (55%), kurang setuju 5 orang (7%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil wawancara yang telah dilakukan bersama nasabah yaitu:

Menurut wawancara pribadi dengan beberapa orang nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai merasa puas dengan teknologi informasi yang diberikan oleh bank, dengan adanya teknologi informasi yang sekarang ini mempermudah nasabah melakukan transaksi, tidak menunggu antrian lama, uang dapat dikirim dan diterima dengan cepat, tepat dan aman. Fasilitas yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Amuntai seperti *ATM, mobile banking, SMS banking, phone banking* memudahkan transaksi. Tidak hanya teknologinya saja, kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan, apabila pelayanan yang diberikan bank sesuai apa yang diinginkan nasabah, maka nasabah akan merasa puas (wawancara dengan nasabah Bank BSI Amuntai, 21 April 2021).

## B. Analisis Data

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2013, hlm. 46). Uji validitas dilakukan pada butir pertanyaan. Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output SPSS versi 22.0.

Angket dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Hasil dapat dilihat dari  $df = n$  (jumlah sampel)-2, dengan nilai signifikan 5%. Nilai  $r_{tabel}$  dua arah pada  $df = (88-2) = 86$ ,  $p=0,05$  (signifikan 5%) adalah 0,209.

Adapun hasil analisis validitas melalui SPSS sebagai berikut:

Tabel XI

Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi ( $X_1$ )

Item	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$ Df=N-2 (88-2= 86)	Ket.
X <sub>1</sub> .1	0,575	0,209	Valid
X <sub>1</sub> .2	0,758	0,209	Valid
X <sub>1</sub> .3	0,792	0,209	Valid
X <sub>1</sub> .4	0,615	0,209	Valid
X <sub>1</sub> .5	0,820	0,209	Valid
X <sub>1</sub> .6	0,755	0,209	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Tabel XII

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ )

Item	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$ (86)	Ket.
X <sub>2</sub> .1	0,548	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .2	0,690	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .3	0,760	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .4	0,811	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .5	0,716	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .6	0,721	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .7	0,858	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .8	0,773	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .9	0,824	0,209	Valid
X <sub>2</sub> .10	0,783	0,209	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Tabel XIII

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$ Df=N-2 (88-2= 86)	Ket.
Y.1	0,714	0,209	Valid
Y.2	0,619	0,209	Valid
Y.3	0,596	0,209	Valid
Y.4	0,674	0,209	Valid
Y.5	0,693	0,209	Valid
Y.6	0,692	0,209	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS Versi 22.0

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan semua butir angket yang digunakan dalam variabel teknologi informasi ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), dan



kepuasan nasabah (Y) PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Amuntai dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran konsisten dan stabil. Dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013, hlm. 55). Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat melihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik koefisien reliabel ( $r_{11} > 0,6$ ) (Siregar, 2013, hlm. 57)

Tabel XIV

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Teknologi Informasi	0,819	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,919	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,784	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (Data diolah spss)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach Alpha memiliki nilai  $> 0,6$  yang artinya Reliabel.

#### c. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antara variabel bebas. VIF tidak lebih besar dari 10, maka dalam model tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2005, hlm. 95).

Tabel XV

## Hasil Uji Multikolinieritas

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.365	2.234		4.191	.000		
Teknologi Informasi	.238	.074	.322	3.207	.002	.685	1.460
Kualitas Layanan	.239	.059	.403	4.013	.000	.685	1.460

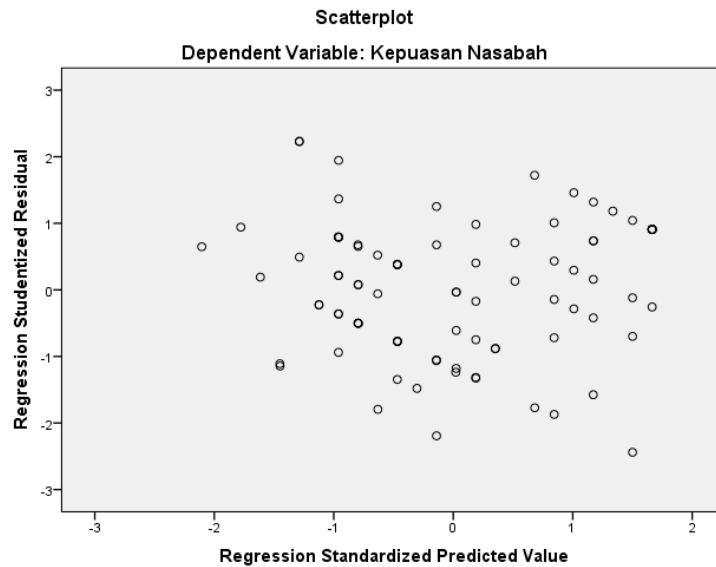
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas bahwa nilai kedua variabel lebih kecil dari 10 yaitu sebesar 1,460 artinya tidak terjadi multikolinieritas.

## d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2005, hlm. 105). Untuk mendeteksinya dilihat dari grafik *Scatterplot*.

Gambar III

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian 2021 (Gambar diolah spss)

Dari gambar dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu, menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas.

e. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Untuk mengetahui persentasi variabel terikat yang dijelaskan pada variabel bebas, yang dilihat dari koefisien determinan ( $R^2$ ).

Tabel XVI

Hasil Uji  $R^2$

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 <sup>a</sup>	.412	.399	1.756

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,412 atau 41,2%. Dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel bebas (teknologi informasi dan kualitas layanan) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 0,412 atau 41,2%.

f. Uji T (Parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel XVII

Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.365	2.234		4.191	.000
Teknologi Informasi (X1)	.238	.074	.322	3.207	.002
Kualitas Layanan (X2)	.239	.059	.403	4.013	.000

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Teknologi Informasi

Hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel di atas bahwa teknologi informasi memiliki nilai sig  $0,002 < 0,05$ , adapun untuk mengetahui besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dengan melihat nilai pada kolom *Standardized Coefisients* yaitu sebesar 0,322 atau 32,2%. Dengan demikian variabel teknologi informasi berpengaruh secara parsial dan dalam penelitian ini  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Kualitas Layanan

Hasil uji t pada tabel di atas bahwa kualitas layanan memiliki nilai sig 0,000 < 0,05 adapun untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan melihat nilai pada kolom *Standardized Coefisients* yaitu sebesar 0,403 atau 40,3%. Dengan demikian variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial dan dalam penelitian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Amuntai dari tabel XVII yaitu variabel kualitas layanan sebesar 40,3% dibandingkan dengan variabel teknologi informasi.

g. Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersamaan) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2005, hlm. 88). Tingkat kepercayaan 95% dan taraf nyata 5% dan derajat kebebasan  $df = (k-1) (n-k)$ .  $k$  adalah jumlah variabel dan  $n$  adalah sampel. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak.

Tabel XVIII

Hasil Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.890	2	91.945	29.822	.000 <sup>b</sup>
	Residual	262.065	85	3.083		
	Total	445.955	87			

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS Versi 22.0

Hasil uji F hitung pada tabel di atas yaitu  $29,822 > F$  tabel 3,10, dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

#### h. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel XIX

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.365	2.234		4.191	.000
	Teknologi Informasi (X1)	.238	.074	.322	3.207	.002
	Kualitas Layanan (X2)	.239	.059	.403	.013	.000

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (data diolah spss)

Dari hasil uji regresi di atas diperoleh koefisien variabel teknologi informasi 0,238, kualitas layanan 0.239 dan nilai konstanta sebesar 9,365. Dapat ditulis model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2$$

$$Y = 9,365 + 0,238 X_1 + 0,239 X_2$$

Hasil persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 9,365 yang dinyatakan bahwa jika terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan maka kepuasan nasabah naik sebesar 9,365.

b. Teknologi Informasi

Variabel teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,238 yang artinya jika teknologi informasi mengalami kenaikan 1, maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan 0,238 dan sebaliknya teknologi informasi mengalami penurunan 1 maka kepuasan nasabah mengalami penurunan sebesar 0,238.

c. Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,239 yang artinya jika kualitas layanan naik 1, maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan 0,239. Jika kualitas layanan mengalami penurunan sebesar 1 maka kepuasan nasabah mengalami penurunan sebesar 0,239.

Setelah penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasil teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai. Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung}$  3,207 dengan nilai sig  $0,002 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan

Ho ditolak. Dengan demikian teknologi informasi berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Karyawan bank mampu meningkatkan teknologi informasinya dengan meningkatkan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *e-channel*, menangani secepatnya apabila terjadi kesalahan ataupun ada gangguan yang terjadi.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t dan uji regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa kualitas layanan pada Bank Syariah Tbk. KCP Amuntai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  4,013 dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dalam hal ini kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah seperti ketanggapan dalam memberikan jawaban apabila nasabah bertanya, menyediakan fasilitas berupa alat untuk transaksi yang baik, gedung yang nyaman, memberikan jaminan apabila terjadi sesuatu.

Hasil analisis data pada pengujian hipotesis menggunakan uji f (simultan) teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai, hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $29.882 > F_{tabel}$  3,10, dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Dalam hal ini bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan bank dalam teknologi informasi berupa kemudahan,



resiko, kepercayaan dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Menurut teori Parasuraman, Ziethmal, dan Berry yang menyatakan bahwa dalam mengukur faktor pelayanan diperlukan indikator yang mencakup lima dimensi utama yang disusun sesuai tingkat kepentingan relatifnya seperti *Responsive, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangible* (Fandi T. Ph dan Chandra, 2005, hlm: 198). Selain diperlukan indikator pelayanan menurut teori E. Catur Rismiati dan Bondan Suratno menyatakan bahwa dalam pelayanan memiliki empat karakteristik pelayanan yang baik meliputi tidak dapat berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah dan daya tahan (Rismiati dan Soratno, 2001, hlm: 27).

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai dari hasil uji parsila dan simultan menggunakan SPSS Versi 22.0 yaitu hasil uji simultan yang dapat diketahui dari tabel hasil uji F yaitu  $F_{hitung}$  sebesar 29,882. Sedangkan dari hasil uji T (individu) yang paling dominan yaitu kualitas pelayanan dengan melihat tabel hasil uji T dengan nilai koefisien beta 0,403 atau 40,3% dibandingkan variabel teknologi informasi dengan koefisien beta 0,322 atau 32,2%

