BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah

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

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

PT Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan bank hasil penggabungan antara PT Bank BNI Syariah (BNIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM) ke dalam PT Bank BRIsyariah Tbk (BRIS) dimana BRIS merubah nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan tersebut dipuasi Otoritas Jasa Keuangan melalui Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRIsyariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan. Perpuasan Dewan Komisioner OJK tersebut mulai berlaku sejak tanggal perpuasan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia terhadap Perubahan Anggaran Dasar PT Bank BRIsyariah Tbk. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI telah memberikan perpuasan melalui Surat Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0006268.AH.01.02 perihal Perpuasan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Syariah Indonesia Tbk tertanggal 01 Februari 2021.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

BSI sebagai perusahaan Publik dan merupakan hasil penggabungan, terus berupaya menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik dan menyesuaikan dengan ketentuan terkini. Penerapan tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggungjawaban (*Responsibility*), Profesional (*Professional*), Kewajaran (*Fairness*). BSI menilai bahwa prisip-prinsip GCG tersebut telah sejalan dengan prinsip syariah sehingga penerapan prinsip GCG menjadi hal yang harus dilakukan. Sebagai wujud komitmen perseroan terhadap POJK No.8/POJK.03/2014 dan Surat Edaran OJK No.10/SEOJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Dalam melakukan hal ini, BSI senantiasa mengacu pada ketentuan regulator yang berlaku.

b. Visi dan misi

1) Visi

Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

2) Misi

a) 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

b) 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)

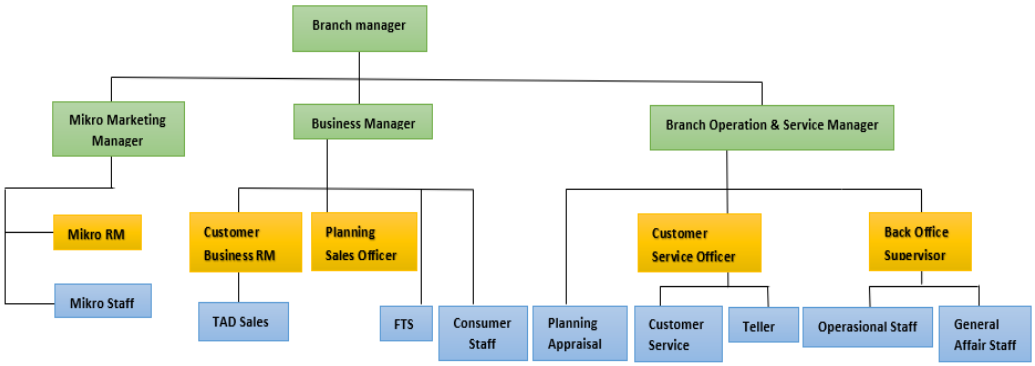
c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

Dalam mencapai visi dan misi BSI menjadi bank modern yang terbesar di Indonesia sekaligus memberikan kontribusi pada perekonomian bangsa dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Syariah, maka BSI berkomitmen untuk menghadirkan solusi keuangan Syariah yang lengkap kepada nasabah dan menjadi mitra finansial, mitra social serta mitra spiritual bagi masyarakat (beyond banking).

c. Struktur organisasi

Gambar III
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin



Sumber: Bapak M. Taufiqurrachman, 2022

2. Laporan Penelitian

a. Karakteristik responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah disiapkan. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, lama terdaftar menjadi nasabah dan fasilitas yang sering digunakan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang di maksud, maka akan dijelaskan mengenai data responden sebagaimana berikut ini.

1) Responden berdasarkan jenis kelamin

Total keseluruhan responden yang diteliti adalah sebanyak 100 responden, menunjukkan bahwa perolehan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (30%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (70%).

Tabel V
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	jumlah	Presentase (%)
Perempuan	70	70
Laki-laki	30	30
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

2) Responden berdasarkan usia

Umur responden dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok, sebagai berikut:

Tabel VI
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
18 tahun – 20 tahun	42	42
21 tahun – 30 tahun	56	56
31 tahun ke atas	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni

Berdasarkan Tabel diatas psikologi perkembangan, yaitu 18 tahun – 20 tahun (adolescence), 21 tahun – 30 tahun (adult), dan 31 tahun keatas (adulthood). Dari hasil penelitian diperoleh data kelompok umur 18 tahun – 20 tahun sebanyak 42 orang (42%), 21 tahun–30 tahun sebanyak 56 orang (56%), dan 31 tahun keatas sebanyak 2 orang (2%).

3) Responden berdasarkan pekerjaan

Data responden untuk pekerjaan dibagi menjadi lima kelompok, yaitu sebagai berikut:

Tabel VII
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Mahasiswa	85	85
ASN	2	2
Karyawan	6	6
Pengusaha	2	2
Lainnya	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan Tabel diatas Responden dalam peneltiain ini terdiri dari mahasiswa, ASN, karyawan, pengusaha, dan lainnya. Dari hasil data kuesioner penelitian diperoleh data kelompok yang terbanyak adalah mahasiswa sebanyak 85 orang (85%), ASN sebanyak 2 orang 2%), karyawan sebanyak 6 orang (6%),

pengusaha 2 orang (2%), dan lainnya seperti guru hnor, ibu rumah tangga, wartawan dan pegawai kontrak sebanyak 5 orang (5%).

4) Responden berdasarkan terdaftar menjadi nasabah BSI atau sebelum marger

Data responden untuk terdaftar menjadi nasabah BSI atau sebelum marger dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu kurang dari 6 bulan, 6 bulan – 12 bulan, 13 bulan – 18 bulan, dan lebih dari 18 bulan. Dari hasil penelitian diperoleh data responden menjadi nasabah BSI atau sebelum penggabungan adalah lebih dari 18 bulan sebanyak 33 orang (33%), 13 bulan- 18 bulan sebanyak 17 orang (17%), 6 bulan – 12 bulan sebanyak 35 orang (35%) dan kurang dari 6 bulan sebanyak 15 orang (15%).

Tabel VIII
Deskripsi Responden Berdasarkan Terdaftar Menjadi Nasabah Bsi Atau Sebelum Marger

Lama menggunakan *mobile banking*	**Jumlah**	**Presentase (%)**
Kurang dari 6 bulan	15	15
6 bulan – 12 bulan	35	35
13 bulan – 18 bulan	17	17
Lebih dari 18 bulan	33	33
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

5) Responden berdasarkan fasilitas yang sering digunakan

a) Fasilitas yang sering digunakan saat menggunakan Pelayanan Manual

Data berdasarkan fasilitas yang sering digunakan saat menggunakan Pelayanan Manual diperoleh sebagai berikut:

Tabel IX
Deskripsi Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan Saat Menggunakan Pelayanan Manual

Pelayanan Manual	Presentase (%)
Teller	50
Customer service	29
Lainnya	21

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Dari Tabel diatas diketahui fasilitas teller sebanyak 50 orang (50%), customer service sebanyak 29 orang (29%), dan lainnya sebanyak 21 orang (21%).

b) Fasilitas yang sering digunakan saat menggunakan Pelayanan Elektronik (M-Banking)

Data berdasarkan fasilitas yang sering digunakan saat menggunakan Pelayanan Manual diperoleh sebagai berikut:

Tabel X
Deskripsi Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan Saat Menggunakan Pelayanan Elektronik (M-Banking)

Pelayanan Elektronik	Frekuensi
Info rekening	51
Transfer	59
Tarik tunai	45
Pembayaran	65
Pembelian	26
QRIS	14
Buka rekening	8
Infaq dan zakat	1

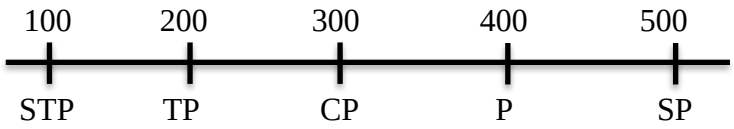
Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan Tabel diatas diketahui fasilitas info rekening sebanyak 51 orang, transfer sebanyak 59 orang, tarik tunai sebanyak 45 orang, pembayaran sebanyak 65 orang, pembelian sebanyak 26 orang, QRIS sebanyak 14 orang, buka rekening sebanyak 8 orang, dan infaq dan zakat sebanyak 1 orang

b. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden Nasabah terhadap Pelayanan Manual

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia tentang tingkat kepuasan dalam pelayanan secara manual oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1. Jumlah skor ideal untuk seluruh item = 100 x 5 = 500 (seandainya semua responden menjawab sangat puas), secara rangkaian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar IV
Range Skor Responden Pada Pelayanan Manual



Adapun deskripsi mengenai jawaban para nasabah Bank Syariah Indonesia tentang tingkat kepuasan dalam pelayanan secara manual oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1 sebagai berikut:

1) Deskripsi Indikator Kepatuhan (*Compliance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator kepatuhan (*compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan (*compliance*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XI
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Indikator Kepatuhan (Compliance)

No	Item	SP		P		CP		TP		STP		Total Skor
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	C1	40	200	36	144	24	72	0	0	0	0	416
2	C2	44	220	39	156	17	51	0	0	0	0	427
3	C3	40	200	37	148	23	69	0	0	0	0	417
4	C4	33	165	42	168	25	75	0	0	0	0	408
Rata-rata												417

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan manual, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan manual. sebanyak 36 orang (36%) menyatakan puas, 24 orang (24%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan manual. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 416 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,2% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Pelayanan amanah dan dapat dipercaya oleh nasabah, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas dan hanya ada 17 orang (17%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 39 orang (42%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 44 orang

(44%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 427 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. Sebanyak 37 orang (36%) menyatakan puas, 23 orang (24%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 417 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,4% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Ketersediaan produk investasi bagi hasil, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas dan hanya ada 25 orang (25%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 42 orang (42%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 33 orang (33%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 408 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 81,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator kepatuhan (*compliance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 417 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,4% dari yang diharapkan 100%.

2) Deskripsi Indikator Jaminan (*assurance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang jaminan *(assurance)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator jaminan *(assurance)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XII
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Indikator Jaminan (assurance)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	A1	42	210	44	176	14	56	0	0	0	0	428
2	A2	47	235	38	152	15	60	2	4	0	0	432
Rata-rata												430

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pertanyaan pertama: Kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan, berdasarkan tabel di atas adalah puas sebanyak 42 orang (42%), responden menyatakan sangat puas sebanyak 44 orang (44%) untuk yang menyatakan cukup puas 14 orang (14%), sedangkan tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pernyataan kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100

responden maka rata-rata 428 tertelak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,6% dari yang diharapkan 100%.

b) Pertanyaan kedua: Merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan, berdasarkan tabel di atas adalah puas sebanyak 47 orang (47%), responden menyatakan sangat puas sebanyak 38 orang (38%) untuk yang menyatakan cukup puas 15 orang (15%), sedangkan tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pernyataan merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 432 tertelak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 86,4% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 2 item pertanyaan terhadap indikator jaminan *(assurance)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 430 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 86% dari yang diharapkan 100%.

3) Deskripsi Indikator Keandalan (*reliability*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator keandalan *(reliability)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator keandalan *(reliability)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XIII
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Indikator Keandalan (reliability)

No	Item	SP		P		CP		TP		STP		Total Skor
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	R1	40	200	43	172	17	51	0	0	0	0	423
2	R2	39	195	49	196	11	33	1	2	0	0	426
3	R3	37	185	40	160	23	69	0	0	0	0	414
4	R4	42	210	44	176	14	42	0	0	0	0	428
Rata-rata												422,75

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Ketepatan waktu dalam bertransaksi pada pelayanan manual, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan manual. Sebanyak 42 orang (42%) menyatakan puas, 17 orang (17%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan ketepatan waktu dalam bertransaksi pada pelayanan manual. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 423 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,6% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Keamanan dalam menggunakan layanan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, yang menyatakan tidak puas 1 orang (1%) dan hanya ada 11 orang (11%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 49 orang (49%), untuk jawaban sangat puas

ada sebanyak 39 orang (39%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 426 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,2% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 37 orang (37%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. sebanyak 40 orang (40%) menyatakan puas, 23 orang (23%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 414 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 82,8% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Sarana yang disediakan sudah sesuai dengan harapan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas dan hanya ada 14 orang (14%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 44 orang (44%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 42 orang (42%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 428 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator keandalan *(reliability)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 422,75 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,5% dari yang diharapkan 100%.

4) Deskripsi Indikator Bukti fisik (*tangible*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator bukti fisik (*tangible*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator bukti fisik (*tangible*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XIV
*Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Bukti fisik (*tangible*)*

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	T1	50	250	41	164	9	27	0	0	0	0	441
2	T2	42	210	41	164	17	51	0	0	0	0	425
3	T3	38	190	45	180	17	51	0	0	0	0	421
4	T4	36	180	46	184	18	54	0	0	0	0	418
Rata-rata												426,25

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 50 orang (50%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa Mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi. Sebanyak 41 orang (41%) menyatakan puas, 9 orang (9%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata

441 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 88,2% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Penampilan menarik dan informative, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan tidak puas dan hanya ada 17 orang (17%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 41 orang (41%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 42 orang (42%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 425 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 38 orang (38%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Sebanyak 45 orang (45%) menyatakan puas, 17 orang (17%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 421 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,2% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas dan hanya

ada 18 orang (18%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 46 orang (46%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 36 orang (36%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 418 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,25% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 426,25 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,25% dari yang diharapkan 100%.

5) Deskripsi Indikator Empati (*emphaty*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator empati *(emphaty)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator empati *(emphaty)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XV
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Empati (emphaty)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	E1	41	205	39	156	20	60	0	0	0	0	421
2	E2	40	200	42	168	18	54	0	0	0	0	422
3	E3	39	195	42	168	19	57	0	0	0	0	420
Rata-rata												421

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 41 orang (41%) menyatakan sangat puas dengan

pernyataan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis. Sebanyak 39 orang (39%) menyatakan puas, 20 orang (20%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 421 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,2% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Pelayanan tersedia saat diperlukan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan tidak puas dan hanya ada 18 orang (18%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 42 orang (42%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 40 orang (40%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 422 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,4% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 39 orang (39%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Sebanyak 42 orang (42%) menyatakan puas, 19 orang (19%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-

rata 420 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 3 item pertanyaan terhadap indikator empati *(emphaty)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 421 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,2% dari yang diharapkan 100%.

6) Deskripsi Indikator Daya tanggap (*responsiveness*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator daya tanggap *(responsiveness)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap *(responsiveness)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XVI
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Manual Terhadap Daya tanggap (responsiveness)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	RE1	40	200	46	184	14	42	0	0	0	0	426
2	RE2	39	195	47	188	14	42	0	0	0	0	425
3	RE3	46	190	38	180	16	48	0	0	0	0	430
Rata-rata												427

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: keluhan ditanggapi dengan cepat, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan keluhan ditanggapi dengan cepat. Sebanyak 46 orang (46%) menyatakan puas, 14 orang (14%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan keluhan

ditanggapi dengan cepat. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 426 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,2% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: ketanggapan dalam merespon keluhan yang masuk, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan tidak puas dan hanya ada 14 orang (14%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 47 orang (47%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 39 orang (39%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 425 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: pelayanan keluhan tidak dibedakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 46 orang (46%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan pelayanan keluhan tidak dibedakan. Sebanyak 38 orang (38%) menyatakan puas, 16 orang (16%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan pelayanan keluhan tidak dibedakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 430 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 86% dari yang diharapkan 100%.

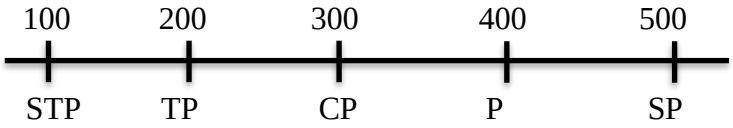
Pada tabel di atas tanggapan responden dari 3 item pertanyaan terhadap indikator daya tanggap *(responsiveness)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari

100 responden maka rata-rata skor 427 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,4% dari yang diharapkan 100%.

c. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden Nasabah terhadap Pelayanan Elektronik

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia tentang tingkat kepuasan dalam pelayanan secara Elektronik oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1. Jumlah skor ideal untuk seluruh item = 100 x 5 = 500 (seandainya semua responden menjawab sangat puas), secara rangkaian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar V
Range Skor Responden Pada Pelayanan Elektronik



Adapun deskripsi mengenai jawaban para nasabah Bank Syariah Indonesia tentang tingkat kepuasan dalam pelayanan secara elektronik oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1 sebagai berikut:

1) Deskripsi Indikator Kepatuhan (*Compliance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator kepatuhan (*compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan (*compliance*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XVII
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Indikator Kepatuhan (Compliance)

No	Item	SP		P		CP		TP		STP		Total Skor
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	C1	35	175	43	172	20	60	0	0	0	0	410
2	C2	40	200	47	188	13	39	0	0	0	0	427
3	C3	38	190	40	160	22	66	0	0	0	0	416
4	C4	29	145	47	188	23	69	0	0	1	1	403
Rata-rata												414

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan elektronik, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang (35%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan elektronik. Sebanyak 43 orang (43%) menyatakan puas, 20 orang (20%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan elektronik. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 410 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 82% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Pelayanan amanah dan dapat dipercaya oleh nasabah, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas dan hanya ada 13 orang (13%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 47 orang (47%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 40 orang

(40%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 427 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 22 orang (22%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. Sebanyak 40 orang (40%) menyatakan puas, 38 orang (38%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 416 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,2% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Ketersediaan produk investasi bagi hasil, berdasarkan tabel di atas ada 1 orang (1%) responden menyatakan sangat tidak puas dan responden yang tidak puas tidak ada dan hanya ada 29 orang (25%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 47 orang (42%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 23 orang (33%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 403 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 80,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator kepatuhan (*compliance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 414 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 82,8% dari yang diharapkan 100%.

2) Deskripsi Indikator Jaminan (*assurance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang jaminan *(assurance)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator jaminan *(assurance)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XVIII
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Indikator Jaminan (assurance)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	A1	41	205	47	188	12	36	0	0	0	0	429
2	A2	43	215	42	168	15	45	2	4	0	0	428
Rata-rata												428,5

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pertanyaan pertama: Kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan, berdasarkan tabel di atas adalah puas sebanyak 41 orang (41%), responden menyatakan sangat puas sebanyak 47 orang (47%) untuk yang menyatakan cukup puas 12 orang (12%), sedangkan tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pernyataan kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100

responden maka rata-rata 429 tertelak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,8% dari yang diharapkan 100%.

b) Pertanyaan kedua: Merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan, berdasarkan tabel di atas adalah puas sebanyak 43 orang (43%), responden menyatakan sangat puas sebanyak 42 orang (42%) untuk yang menyatakan cukup puas 15 orang (15%), sedangkan tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pernyataan merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 428 tertelak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 2 item pertanyaan terhadap indikator jaminan *(assurance)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 428,5 tertelak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,7% dari yang diharapkan 100%.

3) Deskripsi Indikator Keandalan (*reliability*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator keandalan *(reliability)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator keandalan *(reliability)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XIX
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Indikator Keandalan (reliability)

No	Item	SP		P		CP		TP		STP		Total Skor
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	R1	38	190	44	176	18	54	0	0	0	0	420
2	R2	38	190	48	192	13	39	1	2	0	0	423
3	R3	38	190	42	168	20	60	0	0	0	0	418
4	R4	44	220	41	164	14	42	1	2	0	0	428
Rata-rata												422,25

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Ketepatan waktu dalam bertransaksi pada pelayanan elektronik, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 38 orang (38%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam pada pelayanan elektronik. sebanyak 44 orang (44%) menyatakan puas, 14 orang (14%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan ketepatan waktu dalam bertransaksi pada pelayanan Elektronik. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 420 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Keamanan dalam menggunakan layanan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, yang menyatakan tidak puas 1 orang (1%) dan hanya ada 13 orang (13%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 48 orang (48%), untuk jawaban sangat puas

ada sebanyak 38 orang (38%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 423 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,6% dari yang diharapkan 100%.

c) pada pertanyaan ketiga: Bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 38 orang (38%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan. sebanyak 42 orang (42%) menyatakan puas, 20 orang (20%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 418 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 83,6% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Sarana yang disediakan sudah sesuai dengan harapan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas dan 1 orang (1%) yang menyatakan tidak puas dan hanya ada 14 orang (14%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 41 orang (41%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 44 orang (44%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 428 terletak pada daerah

sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator keandalan *(reliability)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 422,25 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,4% dari yang diharapkan 100%.

4) Deskripsi Indikator Bukti fisik (*tangible*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator bukti fisik (*tangible*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator bukti fisik (*tangible*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XX
*Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Bukti fisik (*tangible*)*

No	Item	SP		P		CP		TP		STP		Total Skor
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	T1	48	240	42	168	10	30	0	0	0	0	438
2	T2	42	210	43	172	14	42	1	2	0	0	426
3	T3	40	200	45	180	15	45	0	0	0	0	425
4	T4	41	205	45	180	14	42	0	0	0	0	427
Rata-rata												429

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 48 orang (48%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan bahwa mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi. Sebanyak 42 orang (42%) menyatakan puas, 10 orang (10%) menyatakan cukup

puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 438 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 87,6% dari yang diharapkan 100%.

b) pada pertanyaan kedua: Penampilan menarik dan informative, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan 1 orang (1%) menyarakan tidak puas dan hanya ada 14 orang (17%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 43 orang (41%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 42 orang (42%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 426 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,2% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Sebanyak 45 orang (45%) menyatakan puas, 15 orang (15%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-

rata 425 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas dan hanya ada 14 orang (14%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 45 orang (45%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 41 orang (41%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 427 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 429 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,6% dari yang diharapkan 100%.

5) Deskripsi Indikator Empati (*emphaty*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator empati *(emphaty)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator empati *(emphaty)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XI
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Empati (emphaty)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	E1	45	225	45	180	10	30	0	0	0	0	435
2	E2	39	195	46	184	15	45	0	0	0	0	424

3	E3	42	210	43	172	15	45	0	0	0	0	427
Rata-rata												428,6

Sumber: Data diolah oleh Dewi anggraheni 2022

a) pada pertanyaan pertama: Pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang (45%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis. Sebanyak 45 orang (45%) menyatakan puas, 10 orang (10%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 435 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat kepuasan pada 87% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Pelayanan tersedia saat diperlukan, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan tidak puas dan hanya ada 15 orang (15%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 46 orang (46%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 39 orang (39%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 424 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 84,8% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 42 orang (42%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan semua

fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Sebanyak 43 orang (43%) menyatakan puas, 15 orang (15%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 427 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 3 item pertanyaan terhadap indikator empati *(emphaty)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 428,6 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 85,7% dari yang diharapkan 100%.

6) Deskripsi Indikator Daya tanggap (*responsiveness*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator daya tanggap *(responsiveness)* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Daya tanggap *(responsiveness)*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel XXII
Tanggapan Responden Pada Pelayanan Elektronik Terhadap Daya tanggap (responsiveness)

No	**Item**	**SP**		**P**		**CP**		**TP**		**STP**		**Total Skor**
		∑	∑*5	∑	∑*4	∑	∑*3	∑	∑*2	∑	∑*1	
1	RE1	28	140	49	196	22	66	1	1	0	0	404
2	RE2	31	155	47	188	20	60	2	4	0	0	407
3	RE3	31	155	48	192	20	60	1	1	0	0	409
Rata-rata												406

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

a) Pada pertanyaan pertama: Keluhan ditanggapi dengan cepat, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 28 orang (28%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan keluhan ditanggapi dengan cepat. Sebanyak 49 orang (49%) menyatakan puas, 22 orang (2%) menyatakan cukup puas, dan 1 orang (1%) menyatakan tidak ada yang tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan keluhan ditanggapi dengan cepat. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 404 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 80,8% dari yang diharapkan 100%.
b) Pada pertanyaan kedua: Ketanggapan dalam merespon keluhan yang masuk, berdasarkan tabel di atas tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas, dan 2 orang (2%) menyatakan tidak puas dan hanya ada 20 orang (20%) yang menjawab cukup puas. Responden yang menjawab puas ada 47 orang (47%), untuk jawaban sangat puas ada sebanyak 31 orang (31%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 407 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 81,4% dari yang diharapkan 100%.
c) Pada pertanyaan ketiga: Pelayanan keluhan tidak dibedakan, berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 31 orang (31%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan pelayanan keluhan tidak dibedakan. Sebanyak 48 orang (48%) menyatakan

puas, 20 orang (20%) menyatakan cukup puas, dan 1 orang (1%) menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas yang menyatakan pelayanan keluhan tidak dibedakan. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 409 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 81,8% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel di atas tanggapan responden dari 3 item pertanyaan terhadap indikator Daya tanggap *(responsiveness)*. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 406 terletak pada daerah sangat puas dan tingkat perpuasan pada 81,3% dari yang diharapkan 100%

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Instrumen

Dari data kuesioner yang telah di dapatkan maka perlu dilakukan berbagai pengujian untuk mendapatkan hasil sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah angket yang digunakan valid atau tidak untuk mengukur variabel yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu item pernyataan dari masing-masing variabel tersebut, dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan r_{tabel}, besar r_{tabel} yaitu df= n-2 dengan jumlah responden 100 Nasabah Bank Syariah Indonesia, sehingga df = 100-2=98 dengan signifikan 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,1654. Valid tidaknya suatu item

instrumen kuesioner apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ olah data yang dilakukan dengan program SPSS 26 *for winwows*, dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hasil Uji Validitas Pelayanan Manual

Tabel XXIII
Hasil Uji Validitas Pelayanan Manual

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan Manual (X)	Kepatuhan (X1)	1	0,686	0,1654	Valid
		2	0,706	0,1654	Valid
		3	0,567	0,1654	Valid
		4	0,654	0,1654	Valid
	Jaminan (X2)	1	0,731	0,1654	Valid
		2	0,844	0,1654	Valid
	Keandalan (X3)	1	0,831	0,1654	Valid
		2	0,807	0,1654	Valid
		3	0,769	0,1654	Valid
		4	0,763	0,1654	Valid
	Bukti Fisik (X4)	1	0,751	0,1654	Valid
		2	0,766	0,1654	Valid
		3	0,755	0,1654	Valid
		4	0,760	0,1654	Valid
	Empati (X5)	1	0,831	0,1654	Valid
		2	0,827	0,1654	Valid
		3	0,792	0,1654	Valid
	Daya Tanggap (X6)	1	0,771	0,1654	Valid
		2	0,727	0,1654	Valid
		3	0,765	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Dari tabel diatas hasil uji validitas Pelayanan Manual data penelitian di atas, terlihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2) Hasil Uji Validitas Pelayanan Elektronik

Tabel XXIV
Hasil Uji Validitas Pelayanan Elektronik

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan Elektronik (X)	Kepatuhan (X1)	1	0,546	0,1654	Valid
		2	0,686	0,1654	Valid
		3	0,558	0,1654	Valid
		4	0,567	0,1654	Valid
	Jaminan (X2)	1	0,707	0,1654	Valid
		2	0,744	0,1654	Valid
	Keandalan (X3)	1	0,636	0,1654	Valid
		2	0,697	0,1654	Valid
		3	0,870	0,1654	Valid
		4	0,758	0,1654	Valid
	Bukti Fisik (X4)	1	0,678	0,1654	Valid
		2	0,680	0,1654	Valid
		3	0,762	0,1654	Valid
		4	0,752	0,1654	Valid
	Empati (X5)	1	0,733	0,1654	Valid
		2	0,691	0,1654	Valid
		3	0,788	0,1654	Valid
	Daya Tanggap (X6)	1	0,690	0,1654	Valid
		2	0,699	0,1654	Valid
		3	0,731	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Dari tabel XXI hasil uji validitas Pelayanan Elektronik data penelitian di atas, terlihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan sebuah instrumen apabila dilakukkan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat yang sama pula. Uji reliabiltas menggunakan *Cronboach Alpha.* Dikatakan *reliable* jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 (>0,06), sebaliknya jika memiliki *Cronbach Alpha* kurang dari 0,06 (<0,06) maka

dinyatakan tidak *reliable*. Olah data yang dilakukan dengan program SPSS 26 *for winwows,* dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Manual

Tabel XXV
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Manual

Cronbach's Alpha	N of Items
0,967	20

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Dari tabel XXII hasil uji reliabilitas Pelayanan Manual instrumen data penelitian di atas, terlihat nilai Cronbach;s Alpha adalah 0,967 lebih dari 0,60, artinya jika nilai alpha > 0,60 maka item-item pertanyaan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

2) Hasil Uji Reliablitas Pelayanan Elektronik

Tabel XXVI
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Elektronik

Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	20

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Dari tabel XXIII di atas hasil uji reliabilitas Pelayanan Elektronik instrumen data penelitian di atas, terlihat nilai *Cronbachs Alpha* adalah 0,956 lebih dari 0,60, artinya jika nilai alpha > 0,60 maka item-item pertanyaan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Normalitas

Pada pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menentukan nilai signifikansinya. Jika

signifikan > 0,05 maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogrov-Simirnov test*. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows*:

1) Hasil Uji Normalitas Pelayanan Manual

Tabel XXVII
Hasil Uji Normalitas Pelayanan Manual

One-simple kolmogorov-Simirnov test	Unstandardized Residual
N	100
Asymp Sig. (2-tailed)	0,000[c]

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogrov-Simirnov* dalam tabel XXIV di atas diperoleh signifikan sebesar 0,028. Dengan nilai sig α = 0,05 dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig = 0,000 < Sig α 0,05 maka dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Normalitas Pelayanan Elektronik

Tabel XXVIII
Hasil Uji Normalitas Pelayanan Elektronik

One-simple kolmogorov-Simirnov test	*Unstandardized Residual*
N	100
Asymp Sig. (2-tailed)	0,064[c]

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogrov-Simirnov* dalam tabel XXV di atas diperoleh signifikan sebesar 0,200. Dengan nilai sig α = 0,05 dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig = 0,064 > Sig α 0,05 maka dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang di uji Homogen atau tidak adalah dengan nilai signifikansinya. Jika signifikan < 0,05 maka homogen sebaliknya jika signifikan > 0,05 maka variabel tidak homogen.

Adapun hasil *output* perhitungan uji homogenitas antara Pelayanan manual dan Elektronik Bank Syariah Indonesia Banjarmasin 1 dapat dilihat tabel berikut:

Tabel XXIX
Hasil Uji Homogenitas

Homogenitas *varians*	**Signifikansi**	**Kesimpulan**
0,997	0,05	Homogen

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan tabel XXVI di atas dapat diketahui bahwa kedua sampel memiliki nilai Signifikansi (Sig) Homogen-*Varians* 0,997, maka berdasarkan hasil tersebut 0,997 > 0,05 sehingga adapat disimpulkan bahwa sampel yang di uji homogen.

3. Uji Hipotesis

Uji parameter rata-rata jika signifikan > 0,05 maka terdapat persamaan kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap Pelayanan Manual dan Pelayanan Elektronik dan sebaliknya jika signifakan < 0,05 maka terdapat perbedaan kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap Pelayanan Manual dan Pelayanan Elektronik, dan diperoleh tabel dengan df=n=2 atau 100-2= 98 dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) hasil 1.984. berdasarkan hasil perhitungan SPSS maka diperoleh niali *Sig. (2-tailed)* sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel XXX
Hasil Pengujian Uji Mann Whitney

Hasil Pengujian Uji Mann Whitney Berdasarkan Indikator			
Indikator	**Mean Pelayanan Manual**	**Mean Pelayanan Elektronik**	***Sig. (2-tailed)***
Kepatuhan *(compliance)*	80	80,5	0,001
Jaminan *(assurance)*	79,9	80,3	0,675
Keandalan *(reliability)*	79,9	80,3	0,030
Bukti fisik (*tangible*)	79,9	80,3	0,004
Empati *(emphaty)*	79,93	80,3	0,002
Daya tanggap *(responsiveness)*	80	80,5	0,000
Hasil Pengujian Uji Mann Whitney			
Mean Pelayanan Manual			**79,98542**
Mean Pelayanan Elektronik			**80,4**
Sig. (2-tailed)			**0,003**

Sumber: Data diolah oleh Dewi Anggraheni 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui:

a. Pada indikator Kepatuhan (*Compliance*) terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 80 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,5. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada Pelayanan Manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,001 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima.
b. Pada indikator Jaminan *(assurance)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 79,9, dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik

sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual lebih rendah dari pada kepuasan mahasiswa pada Pelayanan Elektronik. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,675 < 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1 ditolak.

c. Pada indikator Keandalan *(reliability)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 79,9, dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual lebih rendah dari pada kepuasan mahasiswa pada Pelayanan Elektronik. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,030 < 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1 ditolak.
d. Pada indikator Bukti fisik (*tangible*) terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 79,9 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada Pelayanan Manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,004 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima.
e. Pada indikator Empati *(emphaty)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 79,93 dan kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada Pelayanan Manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,002 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima.

f. Pada indikator Daya tanggap *(responsiveness)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 80 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,5. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada Pelayanan Manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,000 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima.

Secara keseluruhan terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual 79,9 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,4. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual lebih rendah dari pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik, dan Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,003 < 0,05. Apabila nilai p value < batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1 diterima dan H0 ditolak.

4. Hasil Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin, dengan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan elektronik Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin dan untuk mengetahui perbedaan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap pelayanan elektronik pada Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin.

a. Tingkat kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin 1 terhadap pelayanan manual.

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan Skala Likert diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

1) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator kepatuhan *(compliance)* di peroleh nilai rata-rata 417 dengan tingkat kepuasan 83,4% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan akad/kesepakatan sesuai dengan syariat di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 83,2% di lanjutkan pelayanan amanah dan dapat dipercaya oleh nasabah di pelayanan manual diperoleh nilai 85,4%. Kemudian pertanyaan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan di Pelayanan Manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 83,4% dilanjutkan ketersediaan produk investasi bagi hasil di pelayanan manual diperoleh nilai 81,6%.

2) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator jaminan *(assurance)* di peroleh nilai rata-rata 430 dengan tingkat kepuasan 86% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85,6% dilanjutkan merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan di pelayanan manual diperoleh nilai 86,4%.
3) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator keandalan *(reliability)* di peroleh nilai rata-rata 422,75 dengan tingkat kepuasan 84,55% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan ketepatan waktu dalam bertransaksi di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84,6% dilanjutkan keamanan dalam menggunakan layanan di pelayanan manual diperoleh nilai 85,2%. Kemudian pertanyaan bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 82,8% dilanjutkan sarana yang disediakan sudah sesuai dengan harapan di pelayanan manual diperoleh nilai 85,6%.
4) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator bukti fisik (*tangible*) di peroleh nilai rata-rata 426,25 dengan tingkat kepuasan 85,25% dari yang diharapkan

100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 88,2% dilanjutkan penampilan menarik dan informatif di pelayanan manual diperoleh nilai 85%. Kemudian pertanyaan semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84,2% dilanjutkan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan di pelayanan manual diperoleh nilai 83,6%.

5) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator empati *(emphaty)* di peroleh nilai rata-rata 421 dengan tingkat kepuasan 84,2% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84,2% dilanjutkan pelayanan tersedia saat diperlukan di pelayanan manual diperoleh nilai 84,4%. Kemudian pertanyaan selalu bersedia membantu nasabah di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84%.
6) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual terhadap indikator daya tanggap *(responsiveness)* diperoleh nilai rata-rata 427 dengan tingkat kepuasan 85,4% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan keluhan ditanggapi dengan cepat di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85,2% di lanjutkan ketanggapan

dalam merespon keluhan yang masuk di pelayanan manual diperoleh nilai 85%. Kemudian pertanyaan pelayanan keluhan tidak dibedakan di pelayanan manual mendapatkan nilai tertinggi yaitu 86%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan Manual Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin diperoleh nilai rata-rata 424 dengan tingkat kepuasan 84,8% atau berada pada daerah penilaian sangat puas dari yang diharapkan 100%.

b. Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin 1 terhadap Pelayanan Elektronik.

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan Skla Likert diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

1) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator kepatuhan *(compliance)* di peroleh nilai rata-rata 414 dengan tingkat kepuasan 82,8% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan akad/kesepakatan sesuai dengan syariat di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 82% di lanjutkan pelayanan amanah dan dapat dipercaya oleh nasabah di pelayanan elektronik diperoleh nilai 85,4%. Kemudian pertanyaan tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 83,4% dilanjutkan ketersediaan produk investasi bagi hasil di pelayanan elektronik diperoleh nilai 80,6%.

2) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator jaminan *(assurance)* di peroleh nilai rata-rata 428,5 dengan tingkat kepuasan 85,7% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan kepercayaan saya terhadap semua fasilitas yang digunakan di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85,8% di lanjutkan merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasional saat menggunakan layanan di pelayanan elektronik diperoleh nilai 85,6%.
3) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator keandalan *(reliability)* di peroleh nilai rata-rata 422,25 dengan tingkat kepuasan 84,45% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan ketepatan waktu dalam bertransaksi di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84% dilanjutkan keamanan dalam menggunakan layanan di pelayanan elektronik diperoleh nilai 84,6%. kemudian pertanyaan bank dapat memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 83,6% dilanjutkan sarana yang disediakan sudah sesuai dengan harapan di pelayanan elektronik diperoleh nilai 85,6%.
4) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator bukti fisik (*tangible*) di peroleh nilai rata-rata 429 dengan tingkat kepuasan 85,8% dari yang diharapkan 100%

atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan mendapatkan bukti konfirmasi setelah bertransaksi di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 88,2% dilanjutkan penampilan menarik dan informatif di pelayanan elektronik diperoleh nilai 85%. Kemudian pertanyaan Semua fasilitas dapat dengan mudah untuk digunakan di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84,2% dilanjutkan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan di pelayanan elektronik diperoleh nilai 83,6%.

5) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator empati *(emphaty)* di peroleh nilai rata-rata 421 dengan tingkat kepuasan 84,2% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan pelayanan jasa yang sudah digunakan bersifat praktis di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84,2% dilanjutkan pelayanan tersedia saat diperlukan di pelayanan elektronik diperoleh nilai 84,4%. kemudian pertanyaan selalu bersedia membantu nasabah di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84%.
6) Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik terhadap indikator daya tanggap *(responsiveness)* di peroleh nilai rata-rata 427 dengan tingkat kepuasan 85,4% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Di mana pertanyaan keluhan ditanggapi dengan cepat di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85,2% dilanjutkan ketanggapan

dalam merespon keluhan yang masuk di pelayanan elektronik diperoleh nilai 85%. Kemudian pertanyaan pelayanan keluhan tidak dibedakan di pelayanan elektronik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 86%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan Elektronik Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin diperoleh nilai rata-rata 427 dengan tingkat kepuasan 85,4% atau berada pada daerah penilaian sangat puas dari yang diharapkan 100%.

c. Perbandingan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Banjarmasin terhadap Pelayanan Manual dengan Pelayanan Elektronik

1) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator kepatuhan (*compliance*) terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual sebesar 80 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,5. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada pelayanan manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,001 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima artinya ada perbedaan antara kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik.

2) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator jaminan *(assurance)* terlihat

rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual sebesar 79,9, dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual lebih rendah dari pada kepuasan mahasiswa pada pelayanan elektronik. nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,675 < 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1 ditolak artinya tidak ada perbedaan antara kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik.

3) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator keandalan *(reliability)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual sebesar 79,9, dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual lebih rendah dari pada kepuasan mahasiswa pada pelayanan elektronik. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,030 < 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1 ditolak artinya tidak ada perbedaan antara kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik

4) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator bukti fisik (*tangible*) terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual sebesar 79,9 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada pelayanan manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,004 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima artinya ada perbedaan antara kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik.
5) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator empati *(emphaty)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual sebesar 79,93 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,3. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada pelayanan manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,002 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima artinya ada perbedaan antara

kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik

6) Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator daya tanggap *(responsiveness)* terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual sebesar 80 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik sebesar 80,5. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik lebih tinggi dari pada kepuasan pada pelayanan manual. Nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,000 > 0,05. Apabila nilai p value > batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti Ho ditolak dan H1 diterima artinya ada perbedaan antara kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik.

Hasil secara keseluruhan pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual 79,9 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,4. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual lebih rendah dari pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik, dan nilai signifikansi (*2-tailed*) 0,003 < 0,05. Apabila nilai p value < batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H1

diterima dan H0 ditolak atau ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik.