PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

HILYATUL HANNA
NIM 2015.2.4.1.00328

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON

TAHUN 2019

PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

HILYATUL HANNA
NIM 2015.2.4.1.00328

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON

TAHUN 2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon."** beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan atau menguntip yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat akademik.

Atas pernyataan di atas, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 Mei 2019
Yang membuat pernyataan,

HILYATUL HANNA
NIM. 2015.2.4.1.00328

PERSETUJUAN

PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON

Oleh :

HILYATUL HANNA

NIM. 2015.2.4.1.00328

Menyetujui,

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ahmad Munajim, MM	**Abdul Ghoni, MA**
NIDN. 2117086801	**NIDN. 211210840**

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam

IAI Bunga Bangsa Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Hilyatul Hanna Nomor Induk Mahasiswa 2015.2.4.1.00328, berjudul "Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon." Bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Ekonomi dan Bisnis Isam untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ahmad Munajim, MM	**Abdul Ghoni, MA**
NIDN. 2117086801	**NIDN. 211210840**

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul " **Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon."** Oleh **Hilyatul Hanna** NIM. 2015.2.4.1.00328, telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon pada tanggal 20 Mei 2019.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

Cirebon, 20 Mei 2019

Sidang Munaqosah,

Ketua	Sekretaris,
Merangkap Anggota,	Merangkap Anggota,
H. Oman Fathurohman, M.A	**Drs. Sulaiman, M.M Pd**
NIDN. 8886160017	**NIDN. 2118096201**
Penguji I,	Penguji II,
Jajat Darojat, M.S.I	**Drs. Agus Prayitno, M.Pd.I**
NIDN. 2126128601	**NIDN. 2101087001**

ABSTRAK

HILYATUL HANNA. NIM. 2015.2.4.1.00328. "PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON."

Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet memiliki pengaruh yang besar terhadap proses bisnis di industri perbankan. Persaingan industri perbankan di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari sehingga setiap bank harus berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif, agar suatu bank dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan yaitu terus memperoleh keuntungan, maka bank harus terus berusaha mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang di inginkan oleh nasabah, oleh karena itu bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank.

Internet banking atau sering disebut juga *online banking* adalah sebuah fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan pada web yang disediakan oleh pihak bank melalui internet. Diharapkan dengan adanya internet banking ini akan semakin banyak masyarakat yang mau menggunakan dan mengakses internet banking.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan internet banking dan untuk mengetahui pengaruh efesiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan internet banking di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang menggunakan internet banking. Pengisian kuesioner diukur melalui skala Likert.

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini berdasarkan nilai F_{hitung} sebesar 9,648 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan F_{tabel} 2,16 hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (9,648 > 2,16).

Kata Kunci : *Internet Banking, Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Bismillâhirrahmânirrahîm

Assalamu'alaikumWr.Wb

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini guna memenuhi persyaratan mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam BungaBangsa Cirebon.

Salam sejahtera tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah membimbing manusia dari zaman yang penuh kejahiliyahan menuju zaman yang berperadaban Islam.

Suatu kebahagiaan dan kebanggaan tersendiri bagi penulis karena dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. KH. Basuni, selaku KetuaYayasan Pendidikan IAI Bunga Bangsa Cirebon.
2. Bapak Drs. H. Oman Fathurohman, M.A, selaku Rektor IAI Bunga Bangsa Cirebon yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di IAI BBC.
3. Bapak Drs. Sulaiman, M.M.Pd., selaku Wakil Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
4. Bapak Dr. Muhammadun, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

5. Bapak H. Ahmad Munajim, MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan membimbing penyusunan skripsi ini dengan sabar dan penuh perhatian.
6. Bapak Abdul Ghoni, M.A., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan membimbing penyusunan skripsi ini dengan sabar dan penuh perhatian.
7. Segenap Dosen Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yan telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
8. Segenap Staff Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pimpinan Kantor BNI Syariah Cabang Cirebon Bapak Budhy Mulyawan dan segenap Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam melakukan penyusunan skripsi ini
10. Orang tuaku tersayang Ayahanda H. Imam Syafi'i dan Ibunda Hj. Mar'atus sholeha atas semua doa, dukungan dan semangat.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Ekonomi Syariah B yang telah memberikan support dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Biariza Ulil Albab Firmansyah selau orang terdekat yang sangat peduli dan selalu memberikan semangat serta yang selalu *standby* setiap butuh bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. *Aamiin.*

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Cirebon,20 Mei 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
NOTA DINAS ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 10
C. Pembatasan Masalah 10
D. Rumusan Masalah 10
E. Tujuan Penelitian 11
F. Kegunaan Penelitian 12
BAB II LANDASAN TEORI **14**
A. Deskripsi Teoritik 14
1. Pengertian Jasa Bank 14
2. Teknologi Informasi 15
3. Electronic Banking 17

4. Internet Banking 20
5. Kepuasan Nasabah.....28
6. Efisiensi 34
7. Kepercayaan 36
8. Kemudahan 39
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....40
C. Kerangka Pemikiran.....42
D. Hipotesis Penelitian.....46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....47
A. Desain Penelitian.....47
B. Tempat dan Waktu Penelitian 48
C. Populasi dan Sampel.....49
D. Teknik Pengumpulan Data 52
E. Teknik Analisa Data.....57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
A. Deskripsi Data 63
1. Sejarah Bank BNI Syariah.....63
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.....64
3. Deskripsi Variabel 65
B. Pengujian Persyaratan Analisis 73
C. Pengujian Hipotesis.....80
D. Pembahasan Penelitian.....89
E. Keterbatasan Penelitian 97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 100
A. Simpulan.....100
B. Saran.....102
DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bank Syariah Penyedia Layanan Internet Banking 19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....29
Tabel 3.2 Indikator Penelitian 53
Tabel 3.3 Skala Penafsiran Jawaban (Skor) Kuesioner.....55
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Variabel 65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....73
Table 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 74
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....75
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....76
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastitas 77
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi.....78
Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi.....79
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 81
Tabel 4.10 Hasi Uji T 84
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....45

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

A.1 Lembar Pertanyaan Kuesioner

A.2 Lembar Hasil Kuesioner

A.3 Lampiran Hasil Uji SPS

LAMPIRAN B

B.1 Surat Izin Penelitian

B.2 Surat Balasan dari Bank BNI Syariah Cabang Cirebon

LAMPIRAN C

Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukan perkembangan yang sangat pesat. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi Syariah adalah berkembangnya perbankan yang berlandaskan Syariah adapun upaya mendorong pengembangan *Bank* Syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan Syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah terlebih lagi dengan diberlakukannya undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.[1] Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet memiliki pengaruh yang besar terhadap proses bisnis di industri perbankan. Sektor perbankan merupakan industri yang memanfaatkan teknologi informasi paling besar karena didasari oleh tingkat kesadaran yang tinggi.[2]

---

[1] Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik,* (Jakarta:Gema Insani, 2001), h. 223.

[2] Noviani, E.*Analisiss Adopsi Layanan Internet Banking Oleh Perbankan di Pekanbaru.* Jurnal Al-Iqtishad,(Pekanbaru:2014), vol.l,34.

Persaingan industri perbankan di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari sehingga setiap bank harus berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif, agar suatu bank dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan yaitu terus memperoleh keuntungan, maka Bank harus terus berusaha mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang di inginkan oleh nasabah oleh karena itu Bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha Bank. Saat ini perbankan di Indonesia tengah berlomba-lomba dalam kemajuan dibidang teknologi, termasuk juga salah satunya ialah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon sedang berlomba-lomba dalam kemajuan dalam bidang teknologi. Bank BNI Syariah sendiri memiliki rekam jejak yang panjang dalam perbankan resmi milik negara berbasis Syariah. Bank BNI Syariah yang sudah beroperasi sejak tanggal 19 Juni 2010[3] menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, disamping itu komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan Syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan Syariah juga semakin meningkat.

Bank BNI Syariah Cabang Cirebon memberikan pelayanan dibidang teknologi sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada tanpa perlu harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui *internet banking* atau yang lebih dikenal *E-Banking*.

[3] *Profil Perusahaan Bank BNI Syariah* https://www.bnisyariah.co.id.

Bank BNI Syariah merupakan salah satu bank yang telah menggunakan layanan *interenet banking* dalam melakukan transaksi perbankan. Bank ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi dalam hal ini seperti *internet banking* sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan Syariah, terutama pada Bank BNI Syariah.

Bank BNI Syariah yang menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan tidak terbatas pada masyarakat muslim namun juga dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat yang menghendaki layanan dan fasilitas perbankan yang nyaman, adil, dan modern, dan tak ketinggalan juga bahwa bank BNI Syariah pun memilih layanan e-Banking layanan inilah nasabah bisa menggunakan berbagai fasilitas seperti BNI ATM, BNI *Sms Banking*, BNI *Internet Benking*, BNI *Phone Banking* dan BNI *Mobil*e.

Strategi penggembangan perbankan Syariah diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan sistem perbankan konvensional yang dilakukan secara komprehensip dengan mengacu pada analisis kelemahan dan kekuatan perbankan Syariah di Indonesia saat ini. Adapun yang telah sampai kepada industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan Syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *e-Banking* atau *Internet Banking.* Yang mana secara

sederhana bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet. Pesatnya dari perkembangan teknologi internet telah masuk keberbagai seluruh penjuru dunia yang menawarkan kemudahan dalam jenis-jenis kegiatan yang terwujud didalamnya salah satu bentuknya adalah *Internet Banking*, kemudahannya antara lain dari penawaran jasa perbankan pada situs-situs yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui jaringan internet.

Electronic banking sekarang ini menjadi primadona dikalangan nasabah modern karena kemudahan dalam mengakses dan fitur yang lengkap itu merupakan kelebihan dari *electronic banking*. *Electronic Banking* salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi melalui jaringan. Dengan memanfaatkan *electronic banking* banyak keuntungan yang di peroleh nasabah terutama bila di lihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat di hemat karena adanya *electronic banking.*[4] *Electronic Banking* (*E-Banking*) merupakan suatu aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Fungsi penggunaannya mirip dengan mesin ATM dimana sarananya saja yang berbeda, seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antarbank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti: listrik, telepon, kartu kredit dan

[4] Bank&Persero. *Security Sistem Layanan Internet Banking*.(2012) Volume2,54-60.

sebagainya.[5] *Electronic Banking* merupakan layanan perbankan tanpa cabang dan memudahkan nasabah tanpa perlu datang ke tempat kantor cabang dan nasabah akan merasa puas dengan adanya *electronic banking.* Seorang nasabah akan di bekali dengan cara login dan kode akses ke situs *web* bank tersebut dimana terdapat berbagai fasilitas dalam *electronic banking* tersebut. *Electronik Fund Transfer* (EFT) merupakan salah satu inovasi dari penggunaan *electronic banking* yang mendasar dalam Teknologi Sistem Informasi (TSI) di bidang perbankan[6]

Pada era informasi sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kepercayaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Islam sebagai agama yang mengatur semua aspek kehidupan manusia dan tidak terkecuali dalam bidang ekonomi. Islam mengatur jelas terhadap aspek-aspek perekonomian dan lainya. Karena segi ini akan berubah dari waktu ke waktu menurut perkembangan peradaban manusia yang dinamis.[7]

Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntunan efesiensi

---

[5]Firstly,K. *Pengaruh Presepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Resiko Transaksi dalam menggunakan internet banking.* (Jurnal manajemen:2013),vol 1,6.

[6] Rokhman, A. *Pengaruh Penggunaan internet bankinh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat,* 2014

[7] Ikhwan Abidin, Diktat Ekonomi Islam, Jakarta: Tazkia Institute, 2001, hal. 1

waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet diperjalanan dapat membuat nasabah enggan melakukan transaksi secara langsung ke bank. Dimana dengan adanya *internet banking* dapat mengefesiensi waktu didalamnya mencakup kecepatan transaksi dalam pelayanan, namun konsep layanan tidak hanya bertumpu pada layanan yang ada dikantor-kantor kas atau kantor cabang dari bank yang bersangkutan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu bertransaksi, termasuk keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan pula dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien, maka berbagai kebutuhan tersebut dijawab oleh industri perbankan, antara lain dengan menghadirkan produk dan aktivitas *electronic banking* dengan *delivery channel* yang semakin beragam[8]

Peningkatan kesejahteraan berhubungan erat prilaku konsumen karena segala keinginan yang akan dilakukan manusia mempengaruhi kesejahteraan dan khayalakan hidup. Kesejahteraan akan terwujud dari kepuasan yang diperoleh antara keinginan dan kebutuhan yang diharapkan, seperti halnya penghargaan dan persamaan hak secara bijak. Dalam perkembangan dunia perbankan ada beberapa faktor utama sebagai dasar

[8] Jasmi. *Bijak ber ebanking, http//www.ojk.co.id,*2015.

pertimbangan bagi nasabah dalam memilih pelayanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja professional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan serta dalam mendapatkan unsur kepuasan. Mencapai kepuasan merupakan hal yang wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, masyarakat, kegiatan dalam rumah tangga dan para pekerja dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan kepuasan tersebut tentunya diiringi dengan perkembangan terhadap peningkatan sistem eloktronik pada layanan perbankan guna memberikan layanan bagi para nasabah dan juga pengembangan calon nasabah suatu bank.

Aktifitas pelayanan jasa, akhir – akhir in merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari feed atas pelayanan jasa tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan yang cepat dan akurat. Saat ini harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.[9]

Seiring berkembangnya dunia perbankan yang semakin meningkat, dibutuhkan pula pelayanan yang baik yang diperuntukan bagi pengguna layanan jasa yang ada di perbankan, baik itu perbankan yang bersistem

[9] Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta :Prenadamedia Group, 2018), h.6.

konvensional maupun yang memakai sistem Syariah. Dengan adanya *internet banking* bagi para nasabah keuntungannya sangat besar, karena dengan adanaya pelayanan tersebut nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, atau tidak di batasi oleh ruang dan waktu. Kemajuan dan perkembangan teknologi khususnya telekomunikasi, multimedia, dan teknologi informasi pada akhirnya akan mengubah tatanan organisasi dan hubungan sosial kemasyarakatan perkembangan teknologi informasi ini disatu sisi akan memepermudah manusia dalam menjalankan aktifitasnya, disisi lain dapat menimbulkan berbagai masalah yang memerlukan penanganan yang serius seperti *Cyber Crime*. Walaupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak pada munculnya berbagai kejahatan baru tapi kita tidak dapat serta merta menghindari penggunaan teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari karena jika kita menghidari masuknya arus teknologi maka kita akan tetap terkurung oleh kelatarbelakanganya layaknya katak dalam tempurung. Disinilah pentingnya peran kebijakan teknologi informasi untuk mampu memfasilitasi tercapainya pertumbuhan dan pembangunan ekonomi suatu negara.[10] Dengan begitu kini hampir setiap bank di Indonesia baik bank pemerintah, swasta, konvensional maupun Syariah telah menggunakan jasa Internet Banking dalam melakukan transaksi perbankan.

[10] Drs. Dik-dik M,dkk, Cyber Law, Aspek Hutam Teknologi Informasi, (Bandung: Pt, Retika Aditama, 2005), h, 122.

Meningkatnya penggunaan internet membawa berbagai dampak, antara lain banyak terjadinya pelanggaran hukum yang menyangkut data-data pribadi melalui internet. Data pribadi nasabah dalam transaksi perbankan yang tersedia melalui layanan *internet banking* diatur berdasarkan prinsip kerahasiaan, dalam hal ini bank tidak mampu lagi untuk mengantisipasi dampak dari pemanfaatan layanan *internet banking*. Hal ini terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pemanfaatan layanan internet banking ini melibatkan banyak pihak, baik pihak perbankan, pihak *internet service provider*, maupun nasabah perbankan yang bersangkutan. Khusus berkenaan dengan *internet banking*, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai *privacy* atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan *internet banking* yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabahnya

Dibalik perkembangan teknologi yang semakin maju ini terdapat berbagai permasalahan hukum yang mungkin akan terjadi di kemudian hari dan akan merugikan jika tidak dapat di antisipasi dengan baik. Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti *internet banking* pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan *privacy* nasabah. Kesempatan nasabah untuk menggunakan *internet banking* di Indonesia sangat terbuka luas karena pertumbuhan internet di Asia sangatlah perkembang pesat dan nasabah memerlukan pelayanan yang lebih lagi. Perkembangan teknologi yang saat

ini muncul untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, sehingga perekonomian meningkat[11]

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **"PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON."**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di latar belakang, maka dapat disimpulkan permasalahan pada penelitian ini :

1. Semakin berkembang pesatnya teknologi maka banyak persaingan diantara dunia perbankan.
2. Perbankan dituntut untuk mempunyai pelayanan yang prima sehingga membuat nasabah loyal dan meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Teknologi semakin maju, kejahatan dunia teknologi semakin canggih dan semakin beragam.
4. Banyak nasabah yang enggan menggunakan *internet banking* karena masalah keamanan dan adanya kasus *cyber crime*.

C. Pembatasan Masalah

[11] Ansori, A. *Digitalisasi Ekonomi Syariah.IAIN Sultan Hasanudin* (Banten: 2016)*, 7(1), 1-18.*

Jenis masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah masalah penggunaan *internet banking* dimaana sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah. Untuk menghindari meluasnya masalah yang dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya terfokus pada :

Pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking.*

D. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
2. Seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
3. Seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
4. Apakah efisiensi, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah **:**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

2. Untuk mengetahui seberaoa besar pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan Teoritis
   a) Melengkapi penelitian terdahulu mengenai pengaruh penggunaan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah.
   b) Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengembangkan hal-hal yang berhubungan dengan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon
   c) Sebagai referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.
2. Kegunaan Praktis
   1) Bagi peneliti

Penelitian ini dilaksanakan untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar sarjana (S1) pada program studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

2) Bagi Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan koleksi perpustakaan dan menambah referensi karya ilmiah bagi mahasiswa Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon secara umum yang berkepentingan untuk mendapatkan tambahan ilmu, pengetahuan, dan wawasan terkait dengan penelitian

3) Bagi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dalam meningkatkan kepuasan nasabah

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teoretik

1. Pengertian Jasa Perbankan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga dapat memberikan beberapa pelayanan jasa. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (*transfer),* pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *letter of* credit, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa lainya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivits pendukung yang dapat diberikan oleh bank.[12]

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan, yang bersifat tidak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen.[13] Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang

[12] Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi,* (Jakarta : Prenadamedia Group, 2010), h. 6. (https://books.google.co.id)

[13] M. Tohar, *Membuka Usaha Kecil,* (Yogyakarta : Kanisius, 2000), h.44.

sama dengan waktu yang dihasilkan dan diberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.[14]

Jasa itu adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Perbankan adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.[15]

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan :

> Bank adalah sebagai berikut bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perbankan yaitu badan usaha dalam bidang keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana masyarakat, menyalurkannya dalam bentuk kredit, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Teknologi Informasi

Teknologi merupakan hasil olah pikir manusia untuk mengembangkan tata cara atau sistem tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya. Teknologi informasi adalah tata cara atau sistem

[14]Zaenudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah,* (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h. 55.

[15]Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan,* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 53.

yang digunakanoleh manusia untuk menyampaikan pesan atau informasi.[16] Teknologi Informasi atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information technology* (*IT*) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. Contoh dari teknologi informasi bukan hanya berupa komputer pribadi, tetapi juga telepon, TV, peralatan rumah tangga elektronik, dan telepon genggam modern

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemprosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama. Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini sangat besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan manusia. Peranan teknologi informasi meliputi :

a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan perubahan terhadap suatu tugas atau proses.
b. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.

[16]Y. Maryono, *Teknologi Informasi dan Komunikasi SMP Kelas vii,* (Jakarta : Yudhisira, 2008), h. 3,(https://books.google.co.id/books).

c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Tidak dapat dipungkiri dalam perkembangan teknologi mempunyai tujuan. Tujuan Teknologi Informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Jadi dapat dikatakan karena dibutuhkannya pemecahan masalah, membuka kreativitas dan efisiensi manusia dalam melakukan pekerjaan, menjadi penyebab atau acuan diciptakannya teknologi informasi.[17] Dengan adanya teknologi informasi membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien.

3. *Electronic Banking*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *electronic banking* dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *Electronic banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk megakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Layanan perbankan online pertama di Amerika Serikat di perkenalkan pada bulan Oktober 1994. Layanan ini dikembangkan oleh *Stanford Federal Credit Union*, yang merupakan lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet banking online untuk semua anggotanya. Layanan perbankan *online* menjadi lebih umum karena sistem dikembangkan dengan baik.

[17]Nurastuti, W. *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta,: Graha Ilmu, 2011), h.23.

Meskipun ada pro dan kontra dari “teknologi kas elektronik”, hal ini telah menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan sektor perbankan.[18]

Implementasi *electronic banking* mulai di lakukan oleh beberapa Bank di Indonesia.Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya. Di Indonesia, *electronic banking* telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu. Ini yang menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal esensial, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang.[19]

Beberapa keuntungan yang akan diperoleh oleh organisasi dengan adanya teknologi informasi khususnya bagi pemasaran akan banyak sekali keuntungan-keuntungan yang akan didapatnya, dan keuntungan dengan adanya teknologi informasi antara lain :

a. Semakin meningkatnya akses informasi pelanggan. kebutuhan dan keinginan pelanggan akan lebih mudah dipengaruhi karena setiap bagian dalam perusahaan mudah mendapatkan informasi menyangkut kebutuhan dan keinginan tersebut. Semua sudah dihubungkan dengan jaringan komputer.
b. Meningkatnya kinerja pemasaran eceran. Keputusan-keputusan tentang penetapan harga dan pembelian dapat diambil secara lebih cepat dan tepat.

[18] Suharsimi Arikunto,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h. 89.

[19]Imanuel, C. *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Financial Terhadap Kualitas Layanan Pebankan diIndonesia*, jurnal ekonomi dan bisnis,201(1),133-144,2017.

c. Penjualan silang jasa perbankan. Hubungan antara bank menyangkut penjualan produknya atau pencocokan transaksi masing-masing bank dengan konsumen menjadi akan lebih cepat dan lebih mudah dilakukan.

d. Mengintegrasikan semua fungsi yang bernilai tambah. Untuk pemasaran produk bernilai tinggi yang disertai nilai waktu dapat meningkatkan nilai tambah, khususnya pasar sasaran yang dijangkau memang sangat potensial bagi perusahaan. Semua faktor-faktor diatas menunjukkan bahwa manajemen membutuhkan investasi di bidang teknologi internet (online) guna menarik minat nasabah dalam menggunakan jasa bank.

Adapun Bank Syariah yang diketahui memiliki fasilitas *E-Banking* termasuk *internet banking* diantaranya terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Bank Syariah Penyedia Layanan Internet Banking

Tahun	Nama Bank	Situs
2009	Bank Muamalat	http://www.i-muamalat.com
2011	Bank Mandiri Syariah	http://bsmnet.syariahmandiri.co.id
2014	Bank BRI Syariah	http://ib-brisyariah.com
2014	Bank BNI Syariah	http://www.bnisyariah-ib.com

Sumber : Statistik Perbankan Indonesia Februari 2016[20]

[20] *Tantangan-perbankan-syariah-di-2016*,(http://infobanknews.com.)

4. *Internet Banking*

Menurut *The Indonesia Cyber Industry and Market Research and analysis team* (Market, 2001)*"Internet Banking is a an expanded of electronic banking*" yang mana *internet banking* merupakan perkembangan lanjutan dari *electronic banking*, layanan seperti ini telah membuat layanan perbankan menjadi lebih mudah. Dengan *internet banking* nasabah dapat menggunakan layanan perbankan dimanapun dan kapanpun. *Internet banking* merupakan suatu layanan jasa perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui *internet banking*. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pemanfaatanya dapat menghemat waktu para penggunanya pada lembaga perbankan pengaplikasianya terwujud dalam layanan *internet banking*, *internet banking* merupakan suatu pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*.

Internet banking atau sering disebut juga *online banking* adalah sebuah fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan pada web yang disediakan oleh pihak bank melalui internet. *Internet banking* merupakan salah satu produk perbankan elektronik yang ditawarkan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan trasnsaksi perbankan non-tunai melalui komputer dan jaringan internet.[21] Kehadiran layanan *internet banking* telah mengubah interaksi antara lembaga bank dengan nasabahnya. Dengan di sediakanya fasilitas layanan *internet banking*

[21] A. Kadir, *Pengantar Teknologi Informasi,* (Yogyakarta : Andi, 2005), h.133.

nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi setiap saat.

Aktivitas keuangan dan perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka kedalam kebaikan dan kemudahan dalam kehidupan salah satunya adanya *internet banking* yaitu merupakan produk yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Cirebonyang memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya. Salah satu bagian dari kemudahan itu tercantum pada Al-Quran.

Surat Al-Maidah ayat 2 :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعَاۤىِٕرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَاۤىِٕدَ وَلَآ اٰۤمِّيْنَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۘ وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya: *"Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan (kebajikan) dan takwa, dan janganlah kamu tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya"*[22].

Bank Indonesia sebagai Bank regulator tunggal dalam hal moneter memberikan kebijakan berupa partisipasi aktif masyarakat jika dirugikan dengan transaksi melalui *internet banking.* Hal ini dibuktikan dengan

[22] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Al Maidah 5 ayat 2.

dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia No. 07 tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.[23]

Bank BNI Syariah Cabang Cirebon senantiasa mengupayakan strategi informasi teknologi *internet banking* dalam menghadapi lingkungan yang terus berubah dan persaingan yang semakin kompetitif dengan cara memfungsikan *internet banking* mampu mengakomodir pengembangan produk dan penciptaan layanan yang prima melalui *internet banking*. Beberapa upaya yang dilakukan Bank BNI Syariah Cirebon dalam menjaring nasabah termasuk melalui penggunaan *internet banking*, penyelenggaraan *internet banking* sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi dan membuat jalannya transaksi semakin mudah.

a. Jenis Transaksi Internet Banking

Nasabah juga dapat mengakses *internet banking* baik melalui komputer atau ponsel.[24] *Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun kemudahan karena menu- menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus. Layanan *internet banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kenyamanan dan kemudahan. Fitur dan menu Layanan *internet banking* BNI Syariah diantaranya[25] :

[23] *Peraturan Bank Indonesia,* https://www.bi.go.id

[24] Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah,* (Jakarta : Kencana Prenada, 2009), h.110.

[25] *Fitur dan Menu Internet Banking*, https://www.bnisyariah.co.id

1) Melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti : mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun
2) Melakukan berbagai transaksi keuangan seperti
   a) Transfer antar rekening BNI Syariah
   b) Transfer ke rekening di Bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS
   c) Pembayaran tagihan :
      - Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat.
      - Listrik
   d) Pembelian Voucher Prabayar
   e) Pembelian tiket Airline
   f) Pembayaran uang kuliah
   g) Pembayaran tagihan Hasanah Card (Kartu pembiayaan BNI Syariah)
   h) Pembayaran zakat, infaq, shodaqoh.

Masih banyak lagi transaksi lain yang bisa dilakukan, tergantung fasilitas yang diberikan oleh pihak bank.

b. Kelebihan dan Kekurangan Layanan Internet Banking

Transaksi perbankan melalui *internet banking* telah memberikan kemudahan bagi para nasabahnya yang menggunakan fasilitas yang menghubungkan antara nasabah dengan pihak bank yang semakin tak terbatas, yang telah membuat nasabah menjadi manusia instant, artinya manusia yang ingin tersedia dengan sekejap mata dan tanpa

melalui proses yang rumit. Karena *internet banking* suatu layanan yang memberikan kemudahan bagi akses bagi para penggunanya. Maka dari itu adapun keuntungan yang nasabah peroleh dari bertransaksi melalui internet banking ini nasabah tidak perlu repot-repot datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan, dapat menghemat biaya dan waktu perjalanan ke bank, dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Adapun keuntungan bagi pihak perbankan adalah mengurangi biaya oprasional, mengurangi banyaknya nasabah yang datang ke bank dan mengurangi biaya sewa, tempat dan gaji.

Dengan *internet banking* nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. *Internet banking* bagi bank itu sendiri mempunyai potensi untuk memungkinkan pengangguran untuk jaringan kantor cabang. Jadi adanya *internet banking* dapat memberikan efisien dan kemudahan bagi nasabah dan Bank penyedia jasa layanan *internet banking* itu sendiri. Ada beberapa keuntungan yang lebih besar dibandingkan resikonya, adapun keuntungan tersebut antara lain [26]:

1) *Bussiness Expansion*, dahulu sebuah bank harus mempunyai kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu usaha ini memerlukan biaya yang tak kecil, kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga hanya dapat meletakan ditempat yang strategis. Kemudian ada *phone banking* dimana nasabah perbankan dapat melakukan aktifitas melalui telepon genggam

[26]Budi Raharjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking,* tanggal 13 Agustus 2001, h.1-2.

yaitu menggunakan internet banking yang lebih mudah karena menghilangkan batas ruang dan waktu layanan perbankan yang dapat diakses dimana saja bahkan diseluruh dunia.

2) Customer loyality, khususnya nasabah yang sering bergerak (mobile), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda diberbagai tempat. Nasabah hanya menggunakan satu bank saja.
3) *Revenue and Cost Imprevement,* biaya untuk memberikan layanan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM.
4) *Competitif Advanted,* Bank yang tidak memiliki mesin ATM akan sulit berkompetensi dengan bank yang memiliki banyak ATM dan nasabah enggan membuka *account* pada bank tidak mempunyai ATM. Demikian pula bank yang memiliki internet banking akan lebih untung dibanding bank yang tidak mempunyai internet banking dalam waktu dekat nasabah tidak ingin membuat *account* di bank yang tidak memiliki fasilitas berupa internet banking.
5) *New business model, Internet Banking* memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari.

Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat tiga resiko manajemen yang terkait dengan pengguna *internet banking* [27]:

1) *Technology Risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan
2) *Legal Risk,* dimana aspek hukum internet banking saat ini belum diatur secara lengkap dan jelas
3) *Outsourcing Risk,* dimana bank kerap menggunakan pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP) sehingga terdapat kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan

Dengan adanya kehandalan dan kekurangan *internet banking* disini ada beberapa langkah keselamatan untuk melakukan transaksi melalui *internet banking* antara lain [28]:

1) Jagalah keselamatan *password* dan ingatlah dan kalau bisa selama periode tertentu missal 6 bulan sekali. Jika memiliki *account* atau aplikasi yang memerlukan *password* lainya. Buatlah password yang unik dan tidak bisa ditebak kalau bisa angka dengan huruf
2) Lihatlah pada *address bar*, kalau "http:// maka itu merupakan metode yang betul pada halaman ketika *login* dan bertransaksi

[27] *Ibid,* h.4.

[28] *Pengertian Internet Banking* https://id.m.wikipwdia.org, diakses tanggal 1 April 2019(12.23)

"s" itu dimaksud "*secure*". Dan dapat dilihat pada status bar sebelah kanan bawah

3) Segeralah *logout* jika telah menyelesaikan transaksi lalu bersihkan *browser, history, cache*
4) Jangan pernah tinggalkan komputer walau sebentar ketika melakukan login dalam bertransaksi
5) Jika tidak yakin dengan keamanan komputer yang digunakan untuk transaksi sebaiknya batalkan untuk melakukan login pada komputer tersebut. Contohnya komputer di warnet, komputer teman atau komputer di tempat umum lainnya
6) Jangan merespon email yang menanyakan data pribadi nasabah informasi *login* atau *link* untuk mengganti *password*, jika nasabah tidak pernah menanyakan hal itu kepada nasabah
7) Setelah login dapat mengecek tanggal dan waktu pada saat terakhir login sesuai atau tidak
8) Selalu cek jumlah tabungan untuk meyakinkan tidak ada orang yang mengambil diam-diam uang nasabah
9) Jika merasa account internet bank nasabah di bobol, segeralah lapor kepada bank yang bersangkutan. Ataupun merasa kehilangan handphone segeralah juga membuat laporan dan dapat melaporkan langsung kepada pihak bank atau tukar no handphone yang terdaftar pada internet banking, karena erat kaitanya dengan nomer handphone yang didaftarkan yaitu

diperlukan untuk pengesahan, dan di kirim via nomer handphone yang terdaftar.

5. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang dari nasabah yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan terhadap produk (atau hasil) tentang apa yang di ekspektasikan.[29] Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas atau senang,[30] karena kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.[31]

Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidak cocokan yaitu ketidak cocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidak sesuaian sehingga menciptakan ketidakpuasan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu

[29] Kotler,*Marketing Management,* (Jakarta : PT. Prenhalindo, 2009), h. 138.
[30] Lilis Suryati, *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta :Deepublish, 2015), h. 86, (https://books.google.co.id)
[31] N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu,* (Bogor : Ghalia Indonesia), 156.

tujuan dari aktifitas bisnis, disamping itu kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.[32]

Dengan terpuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk atau jasa maka tentunya konsumen akan selalu menggunakan barang atau jasa tersebut terus-menerus. Dengan demikian perusahaan tersebut laku dipasaran sehingga akan mendapat laba dan akhirnya perusahaan akan tetap bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang. Dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat memberikan kepuasan konsumen tersebut akan membeli kembali dan akan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah memakai produk yang dibeli.

b. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional dalam islam, kepuasan terjadi manakala terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan hanya keinginan semata tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan pada tingkat kemaslahatan. Sedangkan kebutuhan non-fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan. Bentuk kepuasan konsumsi seorang

[32]Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2006), h. 32.

konsumen muslim tidak harus berupa kesenangan, melainkan terpenuhinya kebutuhan yang harus dipenuhi pada saat itu dan inilah yang sebenarnya diridhai oleh Allah Swt.[33]

Dari analisa tersebut ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutungan, keinginan, maslahah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehandalan.

Islam mengajarkan umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya begitu juga dalam hal muamalah. Seorang muslim harus qona'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak boleh menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak.Dalam Firman Allah Swt surat At-Taubah ayat 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا۟ مَآ ءَاتَىٰهُمُ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَقَالُوا۟ حَسْبُنَا ٱللَّهُ سَيُؤْتِينَا ٱللَّهُ مِن فَضْلِهِۦ وَرَسُولُهُۥٓ إِنَّآ إِلَى ٱللَّهِ رَٰغِبُونَ

Artinya: *"Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)*.[34]

Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian layanan kualitas yang terbaik dalam perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen islami yang

[33]M. Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.87.

[34] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S At Taubah, Ayat 59.

kokoh atau disebut juga *Total Islam Quality* (TIQ), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits dan dapat terbentuk jika memenuhi instrument-instrumen berikut :

1) Harus didasari oleh kesabaran yang kuat
2) Komitmen jangka panjang
3) Perbaikan kualitas layanan terus menerus
4) Kerjasama dan hormat (*respect)* terhadap setiap orang
5) Pendidikan dan latihan

Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan, yaitu :

1) Barang yang dikonsumsi tidak haram.

Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 173:

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ ٱلْمَيْتَةَ وَٱلدَّمَ وَلَحْمَ ٱلْخِنزِيرِ وَمَآ أُهِلَّ بِهِۦ لِغَيْرِ ٱللَّهِ ۖ فَمَنِ ٱضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَآ إِثْمَ عَلَيْهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah.tetapi Barangsiapa dalam Keadaan terpaksa (memakannya) sedang Dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, Maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang"*[35]

2) Cara memperolehnya tidak dengan cara spekulasi

Firman Allah surat Al-Maidah ayat 90 :

[35] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Albaqoroh ayat 173.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan.Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.*"[36]

3) Tidak menimbun barang dan melakukan kegiatan pasar gelap

Firman Allah surat An-nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَأْكُلُواْ أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلاَّ أَن تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ وَلاَ تَقْتُلُواْ أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."*[37]

4) Tidak mengandung riba

Firman Allah surat Al-Baqarah ayat 275 :

يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُواْ إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنجَاءهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانتَهَىَ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُوْلَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَاخَالِدُونَ

Artinya: "*Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan*

[36] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Al- Maidah ayat 90.
[37] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S An Nisa ayat 29.

mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya."[38]

Jadi dapat disimpulkan, bahwa seseorang dikatakan puas manakala kebutuhan mereka akan suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat tertentu dalam kehidupan yang telah terpeuhi dan memiliki nilai ibadah dihadapan Allah Swt juga dalam proses pencapaianya sesuai dengan ajaran islam.

6. Efisiensi

Pengertian umum efisiensi adalah menekan biaya atau usaha serendah mungkin untuk meningkatkan keuntungan. Secara luas pengertian efisiensi adalah perbandingan trbaik antara masukan dan hasil, antara keuntungan dan sumber-sumber yang dipergunakan, serta hasil maksimal yang dicapai dengan menggunakan sumber yang terbatas. [39] Pengertian efisiensi menurut (Ahmad Ibrahim Abu, 2012)[40] pada prinsipnya adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan kegiatan yang dilakukan. Bekerja dengan efisiensi adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelehan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi memiliki dua pengertian. Pengertian pertama adalah ketepatan cara, usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan

[38] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Albaqoroh Ayat 275.

[39] Rocky Marbun, *Jangan Mau di PHK Begitu Saja,* (Jakarta : Transmedia Pustaka, 2010), h. 101. (https://books.google.co.id

[40] Ahmad Ibrahim, *Manajemen SyariahSebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 31.

tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Pengertian kedua adalah kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Berdasarkan pengertian di atas komponen penting dalam efisiensi adalah tidak terbuangnya waktu, tenaga dan biaya ketika melaksanakan suatu perbuatan. Disebut efisien apabila memperoleh hasil maksimal ketika melakukan suatu perbuatan yang tidak membuang waktu, tenaga dan biaya.

Efisiensi sebagai kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan dapat ditulis secara matematik sebagai rasio *output* dan *input* atau jumlah *output* yang dihasilkan dari suatu *input* yang digunakan

Lebih lanjut (Ahmad Abu, 2012)[41] menyatakan bahwa efisiensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memaksimalkan *output* dengan menggunakan *input* tertentu atau menggunakan *input* secara minimal untuk menghasilkan *output* tertentu. Bahwa efisiensi merupakan rasio antara *output* dan *input.* Ukuran ini mengacu pada efisiensi teknis atau operasional (TE) yang mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memperoleh *output* yang optimal dari suatu *input* yang digunakan, atau sebaliknya, kemampuan perusahaan untuk memanfaatkan setidaknya suatu *input* untuk menghasilkan jumlah tertentu dari *output*. Efisiensi dan ketahanan industri perbankan memiliki peran yang penting dalam mendukung perekonomian Indonesia. Faktanya, kelangsungan operasional perbankan bergantung pada kemampuannya dalam mempertahankan daya saing yang tecermin pada efisiensi operasional. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan persaingan

[41]*Ibid,* 32.

hingga dapat meningkatkan efisiensi sistem perbankan Indonesia diantaranya adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

7. Kepercayaan

Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan setiap manajemen bank, halini karena loyalitas nasabah akan membuat bank mampu bertahan bahkan dapat meningkatkan keuntungan dari bank tersebut. Berbagai usaha dilakukan oleh pihak bank untuk menarik nasabah barudan menjaga loyalitas dari nasabah yang sudah ada. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah melalui peningkatan kepercayaan terhadap nasabah. Semakin maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun (*accounthacking*), faktor kepercayaan (*trust*) menjadi hal yang sangat penting dalammenggunakan *E-Banking* dalam melakukan transaksi secara oline. Konsep kepercayaan ini berarti para nasabah percaya terhadap kehandalan terhadap bank dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya dan manfaatnya.[42] Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut, danmanfaat dari berbagai atribut tersebut.Karena itu kepercayaan berbeda diantara konsumen.

Keamanan berarti bahwa pengguna sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko *hacking* rendah, sedangkan keberhasilan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin keberhasilannya. Kepercayaan

[42] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teoru dan Penerapanya dalam Pemasaran,* (Boror : Ghalia Indonesia, 2004), h.136.

mempunyai pengaruh pada keinginan nasabah untuk melakukan transaksi *financial* secara *online* dan pemberian informasi yang bersifat rahasia. Salah satu hal pokok yang mendasari orang untuk tetap menggunakan produk suatu bank adalah kepercayaan. Sebagai konsekuensinya jika kepercayaan atas suatu produk tertentu sudah terlalu tinggi maka sudah dapat dikatakan bahwa hal ini akan berlanjut pada loyalitas pada produk tersebut. Kepercayaan muncul dari pengalaman dan interaksi dari masa lalu. Kepercayaan terlihat sebagai faktor yang paling penting untuk meningkatkan loyalitas konsumen menunjukkan bahwa rasa percaya yang tinggi dari nasabah akan suatu produk akan memberikan minat bertransaksi yang tinggi terhadap suatu produk.

Kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunis.Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen[43]. Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari bisnis karena transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Dengan demikian, kepercayaan terhadap teknologi informasi merupakan kepercayaan sentral yang dibentuk dan dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, sosial, dan institusional.

Dari beberapa uraian diatas, bahwa variabel kepercayaan merupakan suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan untuk mempercayai akan keandalan dari produk bank. Dapat dinyatakan bahwa kepercayaan yaitukepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan

[43]Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*.(Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), h.32.

hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Untuk menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pihak bank, kepercayaan harus dibangun dari awal dan membutuhkan proses untuk menimbulkan rasa percaya tersebut. Untuk merepresentasikan variabel kepercayaan agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Indikator-indikator untuk mengukur variabel kepercayaan mengacu pada penelitian yaitu sistem kepercayaan dan sistem keamanan. Para nasabah lebih cenderung meragukan aspek percaya terhadap bank dan para nasabah juga cenderung meragukan aspek keamanan yang ditawarkan oleh pihak bank.

Menurut (Amijaya, 2015)[44]ada beberapa indikator yang merupakan bagian dari *trust* yaitu:

1) Keamanan bank
2) Sistem kerahasiaan bank
3) Jaminan dan kerahasiaan
4) Kompensasi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan

8. Kemudahan

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan diartikanseberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.Berdasarkan definisi di atas dapat

[44] Gilang Rizki Amijaya, *Pengaruh Presepsi Teknologi Informasi, kemudahan, resiko Bank BCA :*2015.

disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer. Kemudahan dalam menggunakan sebagai ukuran dimana pengguna di masa yang akan datang menganggap suatu sistem adalah bebas hambatan. Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana sesorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi[45]

Internet banking memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. Bagi nasabah, *internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *internet banking* bagi bank adalah *internet banking* bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur. Dengan adanya kemudahan yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahaan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

[45]Darmawan, D. *Pendidikan Teknologi Informasi*, (Bandung :PT Remaja Rosdakatya, Bandung,2012) h.89.

1. Penelitian dari Maya Angelia Silvia 2014[46],yang melakukan penelitian berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad yani Makassar". Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengambilan data. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi. Metode penelitian ini dimaksudkan sebagai rancangan untuk mencari dan menjelaskan hubungan atau pengaruh antara variabel melalui pengujian hipotesis Pengujian hipotesis melalui uji F dan uji t. Penelitian mengambil sampel sebesar 100 responden dari populasi yang menggunakan rumus SlovinDari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa dari keempat variabel, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Variabel Kenyamanan berpengaruh positif sedangkan variabel persepsi daya guna dan variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah. Variabel daya gunaberpengaruh negatif, para nasabah menggunakan *internet banking* hanya sekedar mengikuti *trend* tanpa melihat kemanfaatan sistem tersebut. Variabel Kepercayaan berpengaruh negatif*,* karena dalam hal penggunaan *Internet Banking,* kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *internet banking*, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari Internet Banking. Karena Seiring maraknya terjadi pembobolan akun, faktor kepercayaan nasabah berkurang terhadap *internet banking.*

[46]Maya Angela Silvia, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makasar.*

2. Penulis menemukan penelitian dari yang melakukan penelitian dengan judul "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* (Study pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta), menggunakan analisis data menggunakan analisis regresi liner berganda. Adapun variabel independenya persepsi kemudahan, persepsi resiko dan variabel dependenya minat terhadap menggunakan *internet banking*. Secara simultan persepsi kemudahan, persepsi resiko, persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.
3. Penulis menemukan penelitian Gilang Rizky 2015 melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Efesiensi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BCA)". Hasil penelitian sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, efesiensi, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya bank BCA agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya. Objek dari penelitian ini adalah para nasabah Bank BCA yang pernah dan ingin menggunakan kembali *internet banking*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan

berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

C. Kerangka Berfikir

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya penggunaan internet sebagai *channel* jasa perbankan. Salah satu aplikasi penggunaan internet pada layanan perbankan adalah *internet banking*. Sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini membahas tentang tinjauan umum nasabah dalam menggunakan *internet banking* dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menggunakan *internet banking.* Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi bank melalui *internet banking* yang di terapkan pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Ada 3 faktor yang akan dijadikan sebagai penelitian yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking yaitu efesiensi, kepercayaan dan kemudahan, antara lain :

1. Hubungan efesiensi dengan kepuasan nasabah

   Efesiensi layanan bagi suatu transaksi online merupakan salah satu hal yang sangat penting. Efisiensi layanan ini akan berpengaruh terhadap tingkat penjualan dan keberhasilan suatu bisnis dalam jangka panjang. Efesiensi yang dimaksud adalah hemat biaya karena tidak memerlukan biaya tambahan seperti biaya transportasi lagi untuk datang langsung ke bank. Hemat waktu, tidak perlu meninggalkan suatu pekerjaan untuk melakukan aktivitas perbankan cukup menggunakan telepon genggam atau laptop yang dilengkapi dengan koneksi internet, dimana saja dan tak terbatas waktu untuk bertransaksi atau sekedar melakukan cek saldo dan melihat mutasi

rekening. Berdasarkan uraian tersebut dengan adanya kualitas layanan yaitu efisiensi dalam menggunakan *internet banking* membuat nasabah semakin hemat waktu dan biaya, sehingga menimbulkan rasa puas terhadap nasabah yang menggunakannya.

2. Hubungan kepercayaan dengan kepuasan nasabah

   Kepercayaan merupakan hal yang harus di pertimbangkan dalam mengambil keputusan saat akan menggunakan layanan *internet banking,* bahwa sistem internet banking aman dan tidak merugikan. Berdasarkan uraian tersebut dengan adanya kepercayaan nasabah kepada pihak bank atas keamanan data dan *privacy* nasabah yang ada pada layanan *internet banking* membuat nasabah semakin percaya, sehingga menimbulkan rasa puas terhadap nasabah yang menggunakannya.

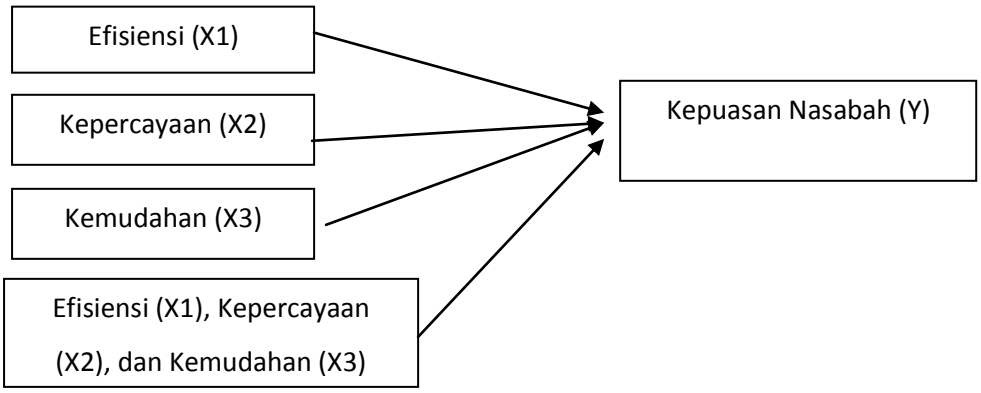
3. Hubungan kemudahan terhadap kepuasan nasabah

   Kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dalam*internet banking*bila jasa pelayanan yang diberikan suatu bank dipersepsikan mudah maka nasabah akan terdorong untuk selalu meggunakan internet banking. Kemudahan penggunaan juga sering disebut persepsi seseorang akan kekemudahan *(perceived ease of use)* juga sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah karena tidak memerlukan usaha keras dari penggunanya sehingga nasabah mendapatkan kemudahan dalam berhubungan dengan bank. Kemudahan mencangkup kemampuan nasabah untuk dapat masuk kedalam situs

website, dapat dengan mudah menemukan produk atau informasi yang diinginkan dan dapat dengan mudah *log in* maupun *log out.*

4. Kepuasan adalah perasaan senang dari nasabah yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan terhadap produk (atau hasil) tentang apa yang di ekspektasikan. Banyak bank mengukur seberapa baik dalam memperlakukan nasabah dengan mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting di era persaingan industri perbankan saat ini

Penelitian ini didasarkan pada kerangka pemikiran bahwa kepuasan merupakan tingkat pemenuhan nasabah yang tercipta dari perasaan seseorang. Kepuasan yang dimaksud ini adalah mengenai efesiensi, kepercayaan dan kemudahan yang diberikan bank kepada nasabah yang menggunakan internet banking. Hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Y : Kepuasan Nasabah

X1 : Efisinsi

X2 : Kepercayaan

X3 : Kemudahan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. [47]

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Efisiensi dalam menggunakan internet banking mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2 : Kepercayaan dalam menggunakan internet banking mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H3 : Kemudahan dalam menggunakan internet banking mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H4 : Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan dalam menggunakan internet banking mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. DesainPenelitian

[47]V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis &Ekonomi,* (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.68.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis kemudian diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Dari jenis penelitian ini merupakan analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dan memeriksa sebab-sebab dari sesuatu gejala tertentu. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden[48].

Menurut tema penelitian ada dua jenis variabel yang akan diteliti yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka dibawah ini diungkapkan variabel penelitian adalah sebagai berikut:

a) Variabel independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen[49]. Dalam penelitian ini variabel independenadalah Efisiensi (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan (X3).

[48] V. WirantaSujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi,* (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015) , h.47.

[49] V. Wiratna, *Metodoloi Penelitian Binis & Ekonomi.*(Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.75.

b) Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah BankBNI Syariah Cabang Cirebon.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Efisiensi, Kpercayaan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon" yakni bertempat di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cirebon yang terletak di JalanSisingamangaraja No.28, Panjunan, Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat 45112, Telepon (0231) 246102. Pemilihan sasaran lokasi penelitian ini karena Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cirebon letaknya strategis dan juga memiliki cukup banyak nasabah dari berbagai kalangan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Mei 2019 dengan agenda sebagai berikut :

Tabel 3.1

Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan Ke-				
		Jan.	Feb.	Mar.	April	Mei
1.	Observasi					
2.	Pembagian					

	Kuesioner					
3.	Pengambilan Data Akhir					
4.	Sidang Munaqosah					

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel merupakan dua hal yang sangat populer dalam penelitian. Keduanya memiliki hubungan yang sangat erat karena yang satu merupakan bagian dari yang lain. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi.Maka dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010)[50]

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 1998)[51]. Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang dan waktu yang ditentukan (Putrawan, 1990)[52].Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dilakukan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004)[53]. Populasi yang dilakukan pada

[50]Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 241.
[51]Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghalia, 1998), h. 23.

[52]Putrawan, M, *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian Sosial*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990), h. 55.
[53]Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2004). h. 107.

penelitian ini adalah semua responden nasabah Bank BNI syariah Cabang Cirebon yang menggunakan *internet banking*.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.Dengan pengambilan sampel harus tergambar seluruh unsur atau elemen yang ada dalam populasi. Dengan kata lain cara pemilihan sampel dikenal dengan nama teknik*purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel. Pengambilan sampel semua unsur yang ada dalam populasi akan terwakili. Namun beberapa besar sampel yang harus ada diambil dalam sebuah penelitian, para pakar metodologi penelitian mengatakan tidak ada ketentuan yang pasti. Tidak ada satu kaidah pun yang dapat dipakai untuk menetapkan besarnya sampel (Ghozali,2011)[54]. Teknik penelitian ini menggunakan metode teknik*purposive sampling* yaitu seseorang diambil sebagai sampel karena dipastikan bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti (Sugiyono, 2010)[55]. Kriteria dalam teknik *sampling* yang dimaksud adalah :

a. Responden merupakan nasabah dari Bank BNI Syariah Cabang Cirebon
b. Responden memiliki akses internet banking
c. Responden telah melakukan transaksi dengan internet banking minimal satu kali dalam satu bulan

[54]Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivarate dengan Program SPSS*, (Semarang : Universitas Diponegoro,2011).

[55]Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 213

Populasi nasabah yang menggunakan internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebanyak 100 yang akan diambil sampel yang akan dihitung sesuai dengan ketentuan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{100}{1+(100 \times 0{,}05^2)} = 80$$

Keterangan:

n = Ukuran atau jumlah sampel

N = Ukuran atau jumlah sampel

e^2 = Presentasi kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan

Berdasarkan perhitungan pada rumus slovin sehingga dapat diketahui jumlah sampel sebanyak 80 nasabah yang menggunakan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung mengenai kegiatan yang diteliti.[56]

2. Kuesioner

   Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yan dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.[57] Teknik pengumpulan data yang akan

[56] Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi,* (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.94

[57] *Ibid*.

dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* dengan harapan memperoleh jawaban atas daftar pertanyaan tersebut. Jawaban sudah disiapkan oleh peneliti nasabah hanya tinggal memilih alternative jawaban yang dianggap sesuai dengan pemikiran responden atau nasabah, yaitu berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom.Dengan cara pengumpulan data yang menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa

3. Study Dokumentasi

Study dokumentasi, teknik ini adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada objek penelitian namun melalui dokumen. Dalam hal ini peneliti mempelajari laporam-laporan, buku-buku dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini untuk dijadikan referensi.

Berikut Indikator variabel penyusunan kuesioner :

Tabel. 3.2

Indikator Variabel

No	Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
1	Efisiensi (X1)	Mudah dan cepat digunakan Efektivitas penggunaannya, tidak memiliki resiko yang	Waktu Tenaga	a. Nasabah dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan dimanapun b. Penyelesaian transaksi lebih cepat	Likert

		tinggi.		c. Tidak terdapat antrian d. Hemat waktu	
2	Kepercayaan (X2)	Sistem kepercayaan sistem keamanan dari pihak bank. Menjamin keamanan transaksi yang dilakukan.	Keamanan Kerahasiaan	a. Privasi data dirahasiakan b. Memberi perlindungan privasi kepada nasabah c. Keamanan bertingkat dan teruji d. Keamanan uang yang ditranfer melalui *internet banking*.	Likert
3	Kemudahan (X3)	Mudah dipelajari atau dipahami. MudahDigunakan dan dioperasikan Juga menambah keterampilan bagi pengguna	Nyaman	a. Mudah dipelajari b. Mudah digunakan c. Nyaman dengan pelayanan terpadu d. Memudahkan dalam melakukan transaksi	Likert

4	Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya	Loyal Keyakinan	a. Kesadaran nasabah untuk menggunakan *internet banking* b. Menggunakan *internet banking*jangka panjang c. Banyak layanan transaksi pada *internet banking* d. Merekomendasikan kepada nasabah lain e. Fleksibel	Likert

Penyusunan kuesioner tersebut berdasarkan pada kontruksi teoritis yang telah disusun sebelumnya, kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan kedalam indikator-indikator dan selanjutnya digambarkan pada butir-butir pernyataan

Instrument yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda atau *checklist*. Untuk keperluan analisis Kuantitatif, jawaban itu dapat di skor seperti yang tercantum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.3

Skala Penafsiran Jawaban (Skor) Kuesioner

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2

3	Cukup Setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

1. Uji Instrument

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki[58]. Jadi, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akandiukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir. Setelah diketahui dari hasil perhitungan besarnya korelasi, kemudian dibandingkan dengan tabel r Product Moment dengan = 0,05. Sedangkan untuk mengetahui valid atau tidaknya perlu dibandingkan r-hitung dengan r-tabel. Teknik pengujian validitas ini mengkorelasikan nila-nilai tiap butir pernyataan dengan skor total diukur

[58] Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS,* (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h. 143.

dengan uji validitas item dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{xy} = Rumus koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah individu dalam sampel

X = Nilai variabel X

Y = Nilai variabel Y

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang[59].Makin kecil kesalahan pengukuran, maka makin *reliable* alat pengukur dan sebaliknya. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Menghitung nilai varians masing-masing item dari variabel total

$$\sigma_n^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n} n}{n}$$

b. Kemudian dimasukkan kedalam rumus *Alfa Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{k-1}\right]\left[1 - \frac{[\sum \sigma_b^2]}{\sigma_1^2}\right]$$

[59]*Ibid*., h. 154

Dimana:

r_{11}= Reliabilitas instrumen/koefisien alfa

K = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$= Jumlah varians butir

a_1^2= Varians total

N= Jumlah responden

E. Teknik Analisis Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya dilakukan analisis data yang meliputi pengolahan data dan penyajian data melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini, peneliti menggunakan program komputer khusus untuk analisis data statistik yaitu program SPSS, dimana peneliti menggunakan SPSS adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Mentransformasi Data Ordinal ke Data Interval

   Syarat data agar bisa dianalisis korelasi dan regresi, data harus berbentuk interval atau rasio.Karena data dalam penelitian ini berbentuk ordinal, maka data harus diubah atau ditransformasi terlebih dahulu kedalam data interval. Data hasil transformasi dapat dilihat pada lampiran transformasi data ordinal ke interval variabel X1, X2, X3 dan Y.

2. Uji Asumsi Klasik

   1) Uji Normalitas Data

      Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

parametik[60].Uji kenormalan distribusi dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang dianalisis telah mewakili populasi atau belum.Dengan diketahuinya kenormalan distribusi akan dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Pada penelitian dimana data yang tersedia memiliki distribusi normal, akan mampu menghasilkan persamaan regresi yang dapat menjelaskan variabel terikat secara lebih tepat.

Uji normalitas pada penelitian ini dengan metode One kolmogrov-SmirnovZ. Jika Signifikansi > 0,05 maka data residual berdistribusi normal, dan sebaliknya jika Signifikansi <0,05 maka tidak normal.

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana anatra dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna.Dalam analisis regresi seharusnya masing-masing variabel *independent* yang dianalisis harus bebas dari multikolinearitas artinya masing-masing variable tersebut tidak mempunyai hubungan fungsional satu dengan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas umumnya dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada hasil regresi linier.[61] Metode pengambilan keputusanya yaitu jika Tolerance >0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

[60]V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi,* (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.120

[61] Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS,* (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h. 129.

Heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi.Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji *heteroskedastisitas* dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan *variance residual* dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, artinya varian variabel model tidak sama. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastitas.[62] Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan 2 uji sisi. Jika korelasi antar variabel independent dengan residual memberikan tingkat signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi[63] Uji autokorelasi dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu pada suatu periode dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya dalam analisis regresi. Uji Durbin-Watson (D-W) digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi dengan keputusan sebagai berikut:[64]

- ✓ Jika D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi
- ✓ Jika D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi.

[62]*Ibid,* h. 131.
[63]*Ibid,*h. 139.
[64]V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi,* (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.177.

- ✓ Jika D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui apakahvariabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat. Pada penelitian yaitumenganalisis pengaruh efesiensi, kepuasan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan internet Bank BNI syariah Cabang Cirebon, digunakan metode analisisregresi linear berganda (*multiplelinear regression*).

Persamaan regresi linearberganda dengan tiga variabel independen yaitu sebagai berikut[65]:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 1X3 + e}$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X1= Efesiensi

X2= Kepercayaan

X3= Kemudahan Penggunaan

α = Konstanta

β1 = Koefisien regresi variabel X1

β2 = Koefisien regresi variable X2

β3 = Koefisien regresi variable X3

e = error

4. Uji Determinasi

Dalam uji linier berganda, koefesien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel

[65]Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS,* (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h. 56.

independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.[66]Yaitu dengan melihat pada tabel *model summary*.Cara menentukan koefesien determinasi dengan melihat kolom R^2 hasil dari analisa SPSS. Persamaan untuk koefesien determinasi sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefesien Determinasi

R = Koefesien Korelasi

5. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independensecara parsial terhadap variabel dependen[67].Uji t bertujuan menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.Tingkat signifikan digunakan 0,05. Jika Sighitung < 0,05 maka Ha diterima.

Pengambilan keputusannya [68]:

apabila t hitung > t tabelmaka H_O ditolak dan Ha diterima,

apabila t hitung < t tabelmaka H_O diterima dan Ha ditolak.

6. Uji F (Uji Serempak)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.[69]yaitu menentukan pengaruh

[66]*Ibid,* h. 63.
[67]*Ibid,* h. 66.
[68]*Ibid.*
[69]*Ibid,* h. 63.

dan tingkat signifikan digunakan α = 0,05 atau 5% melalui program SPSS. Pengambilan keputusanya [70]:

Apabila F hitung > Ftabel maka Ha diterima

Apabila Sighitung < 0,05 maka Ha diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

[70] *Ibid, h.64.*

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No.10 tahun 1998, padatanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabangdan 31 Kantor Cabang Pembantu[71].

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap mempertahankan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009.

[71]Sejarah Bank BNI Syariah,2019, (https://www.bnisyariah.co.id)

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Selain itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.Bank BNI Syariah membuka cabang di Cirebon pada tanggal 6 juni 2010 yang berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No.28, Cirebon dan Cabang Pembantu di Jl. Ir. Juanda No.36 Plered,Cirebon pada 6 juni 2012.[72]

2. Visi dan Misi BNI Syariah Cabang Cirebon

a. Visi BNI Syariah[73]

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi BNI Syariah

1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

[72] *Sejarah Bank BNI Syariah*, 2019, (https://www.bnisyariah.co.id)
[73] *Visi&Misi Bank BNI Syariah*, 2019, (https://www.bnisyariah.co.id)

4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Deskripsi Variabel

Variabel Efesiensi(X1), Kepercayaan(X2), Kemudahan(X3) dan Kepuasan nasabah(Y) pada penelitian ini diukur dengan 17 pertanyaan kepada 80 responden.

Tabel 4.1

Rekapitulasi Jawaban Variabel

No. Item	Skor Jawaban										Total
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%	
1	20	25	50	63	9	11	1	1	0	0	100
2	21	26	51	64	8	10	0	0	0	0	100
3	22	28	51	64	7	9	0	0	0	0	100
4	21	26	45	56	14	18	0	0	0	0	100
5	11	14	50	63	19	24	0	0	0	0	100
6	13	16	54	68	13	16	0	0	0	0	100
7	16	20	51	64	13	16	0	0	0	0	100
8	18	23	54	68	8	10	0	0	0	0	100
9	11	14	56	70	13	16	0	0	0	0	100
10	13	16	60	75	7	9	0	0	0	0	100
11	13	16	61	76	6	8	0	0	0	0	100
12	16	20	61	76	3	4	0	0	0	0	100
13	9	11	61	76	10	13	0	0	0	0	100
14	6	8	54	68	20	25	0	0	0	0	100
15	8	10	55	69	16	20	1	1	0	0	100
16	7	9	56	70	17	21	0	0	0	0	100

17	**13**	**16**	**60**	**75**	**7**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**100**

Sumber : Data Primer yang diolah

1. Dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan dimanapun

   Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 25% responden menjawab sangat setuju, 63% responden menjawab setuju, 11% responden menjawab cukup setuju, 1% responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui *internet banking* dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

2. Tidak perlu mengantri apabila menggunakan *internet banking*

   Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 26% responden menjawab sangat setuju, 64% responden menjawab setuju, 10% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui bahwa menggunakan *internet banking* tidak perlu mengantri.

3. Menggunakan *internet banking* dapat menghemat waktu dan biaya

   Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat

data sebanyak 28% responden menjawab sangat setuju, 64% responden menjawab setuju, 9% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidaksetuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui menggunakan *internet banking* dapat menghemat waktu dan biaya.

4. Penggunaan *internet banking* dapat menyelesaian transaksi perbankan lebih cepat

   Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 26% responden menjawab sangat setuju, 56% responden menjawab setuju, 14% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui menggunakan internet banking dapat menyelesaikan transaksi perbankan lebih cepat.

5. Informasi privasi dirahasiakan oleh instansi perbankan ketika menggunakan *internet banking*

   Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 14% responden menjawab sangat setuju, 63% responden menjawab setuju, 24% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah

persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui bahwa informasi privasi dirahasiakan oleh instansi perbankan ketika menggunakan *internet banking.*

6. Melakukan transaksi melalui *internet banking* dapat dipercaya

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak16% responden menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, 16% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui bahwa melakukan transaksi melalui *internet banking* dapat dipercaya.

7. *Internet banking* dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di BNI Syariah Cabang Cirebon Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80nasabah didapat data sebanyak 20% responden menjawab sangat setuju, 64% responden menjawab setuju, 16% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui bahwa *internet banking* dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi.

8. Layanan *internet banking*yang digunakan aman

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 23% responden menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, 10% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui layanan *internet banking* yang digunakan aman.

9. *Internet banking* mudah dipelajari oleh nasabah

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 14% responden menjawab sangat setuju, 70% responden menjawab setuju, 16% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui *internet banking* mudah dipelajari oleh nasabah.

10. Nasabah dapat menggunakan *internet banking* dengan mudah

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 16% responden menjawab sangat setuju, 75% responden menjawab setuju, 9% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui *internet banking* mudah digunakan.

11. Menggunakan *internet bangking* nyaman karena memudahkan untuk memperoleh informasi

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 16% responden menjawab sangat setuju, 76% responden menjawab setuju, 8% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui menggunakan *internet bangking* nyaman karena memudahkan untuk memperoleh informasi.

12. Menggunakan *internet banking*memudahkan saya dalam melakukan transaksi

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 20% responden menjawab sangat setuju, 76% responden menjawab setuju, 4% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar menyetujui *internet banking* nyaman karena memudahkan memudahkan saya dalam melakukan transaksi.

13. Nasabah suka bertransaksi menggunakan *internet banking*

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat

data sebanyak 11% responden menjawab sangat setuju, 76% responden menjawab setuju, 13% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar suka bertransaksi menggunakan *internet banking.*

14. Nasabah akan tetap menggunakan *internet banking* karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 8% responden menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, 25% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar akan tetap menggunakan *internet banking* karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

15. Nasabah akan tetap menggunakan *internet banking* dalam jangka panjang karena banyaknya layanan transaksi dalam internet banking

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 10% responden menjawab sangat setuju, 69% responden menjawab setuju, 20% menjawab cukup setuju, 1% responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar akan

tetap menggunakan internet banking dalam jangka panjang karena banyaknya layanan transaksi dalam *internet banking.*

16. Nasabah akan merekomendasikan kepada teman atau nasabah lain tentang *internet banking*

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 9% responden menjawab sangat setuju, 70% responden menjawab setuju, 21% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa responden sebagian besar akan merekomendasikan kepada teman atau nasabah lain tentang *internet banking.*

17. *Internet banking* sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah

    Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dari sebaran kuesioner sebanyak 80 nasabah didapat data sebanyak 13%responden menjawab sangat setuju, 75% responden menjawab setuju,9% menjawab cukup setuju, responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari jumlah persentase tersebut diketahui bahwa *internet banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah.

B. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengeahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang diukur.[74]

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas

VARIABEL	NO ITEM	KOEFISIEN KORELASI	KETERANGAN
EFISIENSI	1	0,779	Valid
	2	0,836	Valid
	3	0,768	Valid
	4	0,821	Valid
KEPERCAYAAN	1	0,725	Valid
	2	0,871	Valid
	3	0,79	Valid
	4	0,724	Valid
KEMUDAHAN	1	0,744	Valid
	2	0,800	Valid
	3	0,676	Valid
	4	0,728	Valid
KEPUASAN	1	0,706	Valid
	2	0,765	Valid
	3	0,681	Valid
	4	0,641	Valid
	5	0,619	Valid

Sumber : Data SPSS

Metode pengambilan keputusanya ialah jika nilai rhitung> rtabel maka item dinyatakan valid.Dari output hasil uji validitas menunjukan bahwa masing-masing item memiliki nilai korelasi

[74]Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS,* (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h.143.

lebih dari rtabel, dimana rtabelnya 80 adalah 0,220. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan valid karena nilai korelasi lebih besar dari 0,220.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, apakaah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang.[75]

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,849	17

Sumber : Data SPSS

Metode pengambilan keputusan yaitu menggunakan batasan 0,6. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dinyatakan reliable. Dari output hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai *cronbach alpha* sebesar 0,849. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang ada pada penelitian reliable karena nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas juga bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual memiliki distribusi

[75]*Ibid*, h.154.

normal atau tidak.[76]Data bisa dikatakan normal jika signifikasinya >0,05 maka data residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika data tersebut <0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal.[77]

Tabel 4.4

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54528674
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,074
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS diketahui bahwa nilai signifikannya 0,200 yakni lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolineritas untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel

[76]*Ibid*, h.118.
[77]*Ibid*, h.125.

independen dalam suatu model.[78]Pengujian multikolinieritas dilakukan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance < 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.[79]Adapun hasil perhitungan nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001		
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022	,837	1,195
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292	,790	1,267
	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004	,823	1,215
a. Dependent Variable: Kepuasan								

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai Toleranve dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan VIF untuk masing-masing variabel

[78]V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.234.

[79]Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS*, (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h.131.

kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pada pengujian ini akan dilakukan uji heterokedastisidas dengan menggunakna uji Spearman's yaitu mengorelasikan nilai residual (undstandarized residual) dengan masing-masing variabel independen. Pengambilan keputusanya yaitu jika nilai signifikasi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas[80]. Berikut ini hasil ujinya :

Tabel 4.6

Hasil Uji Heteroskedastisidas

Correlations					
		Efisiensi	Kepercayaan	Kemudahan	ABS_RES
Efisiensi	Pearson Correlation	1	,361**	,305**	,000
	Sig. (2-tailed)		,001	,006	1,000
	N	80	80	80	80
Kepercayaan	Pearson Correlation	,361**	1	,380**	,000
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	1,000
	N	80	80	80	80
Kemudahan	Pearson Correlation	,305**	,380**	1	,000
	Sig. (2-tailed)	,006	,001		1,000
	N	80	80	80	80
ABS_RES	Pearson Correlation	,000	,000	,000	1

[80]*Ibid*, h.136.

	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000	
	N	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan hasil output pada tabel diatas diketahui nilai signifikasi unstandarized residual dari ketiga variabel memiliki nilai signifikansi 1,00 yaitu lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisidas.

4) Uji Autokorelasi

Autokolerasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya[81].

Tabel 4.7

Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,525[a]	,276	,247	1,575	1,880
a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber : Data SPSS

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika :[82]

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
2. Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi

[81]V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.177.

[82]*Ibid.*

3. Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

Dari tabel diatas nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,880 diketahui bahwa nilai DW diantara -2 dan +2 maka dapat dipastikan bahwa model tersebut tidak mengalami gejala autokerelasi.

3. Uji Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk menegetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen[83]. Dengan melihat analisis R^2 (R Square) atau koefesien determinasi, pada output model summary dan disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.8

Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,525[a]	,276	,247	1,575
a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan				

Sumber : Data SPSS

Rumus yang digunakan dalam koefesien penentu adalah KD = r^2x 100% .berdasarkan tabel diatas nilai regresi (r) efesiensi, kepercayaan dan kemudahan diperoleh adalah 0,525 maka sapat diketahui nilai koefesien determinasi yaitu :

KD = r^2x 100%

[83]Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS*, (Yogyakarta : Gava Media, 2016), h.131.

$= (0,525)^2 \times 100\%$

$= 0,276 \times 100\%$

$= 27,6\%$

Nilai r^2yang diperoleh sebesar 0,276 atau 27,6% artinya bahwa variabel dependen kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu efesiensi, kepercayaan dan kemudahan. Sedangkan sisanya sebesar 72,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar varibel penelitian yang digunakan.

C. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Liner Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analasis regresi berganda yang diolah dengan peranhkat lunak SPSS[84].

Tabel 4.9

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

[84]V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015), h.227.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292
	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data SPSS

$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_1X_3$

$Y = 7,534 + 0,231X1 + 0,116\ X2 + 0,394\ X3$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Efesiensi

X2 = Kepercayaan

X3 = Kemudahan

α = Konstanta

b = Koefesien Korelasi

Persamaan regresi diatas dapat djelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta pada regresi tersebut adalah 7,534
2. Variabel efesiensi, kepercayaan dan kemudahan memiliki arah koefesien bertanda positif terhadap variable kepuasan nasabah
3. Variabel efesiensi (X1) berpengaruh dengan nilai 0,231 terhadap variable kepuasan nasabah (Y)

4. Variabel kepercayaan (X2) berpengaruh dengan nilai 0,116 terhadap variable kepuasan nasabah (Y)
5. Variabel Kemudahan (X3) berpengaruh dengan nilai 0,394 terhadap variable kepuasan nasabah (Y)
6. Persamaan regresi (Y = 7,534 + 0,231 X1) artinya adalah nilai konstanta sebesar 7,534 menyatakan efesiensi bernilai 0, maka kepuasan nasabah adalah 7,534. Koefesien regresi sebesar 0,231 menyatakan bahwa setiap kenaikan karena adanya tanda positif (+) efesiensi sebesar 1 satuan begitupun sebaliknya jika efesiensi turun diperkirakan mengalami penurunan sebesar 0,231. Tanda positif (+) menyatakan arah hubungan yang searah dan dimana kenaikan atau penurunan variable bebas akan mempengaruhi variable terkait.
7. Persamaan regresi (Y = 7,534 + 0,116 X2) artinya adalah nilai konstanta sebesar 7,534 menyatakan kepercayaan bernilai 0, maka kepuasan nasabah adalah 7,534. Koefesien regresi sebesar 0,116 menyatakan bahwa setiap kenaikan karena adanya tanda positif (+) kepercayaan sebesar 1 satuan begitupun sebaliknya jika kepercayaan turun diperkirakan mengalami kenaikan sebesar 0,116. Tanda positif (+) menyatakan arah hubungan yang positif yang searah dan dimana kenaikan atau penurunan variable bebas akan mempengaruhi variable terkait.
8. Persamaan regresi (Y = 7,534 + 0,394 X3) artinya adalah nilai konstanta sebesar 7,534 menyatakan kemudahan bernilai 0, maka

kepuasan nasabah adalah 7,534. Koefesien regresi sebesar 0,394 menyatakan bahwa setiap kenaikan karena adanya tanda positif (+) kemudahan sebesar 1 satuan begitupun sebaliknya jika kemudahan turun diperkirakan mengalami penurunan sebesar 0,394. Tanda positif (+) menyatakan arah hubungan yang searah dan dimana kenaikan atau penurunan variable bebas akan mempengaruhi variable terkait.

2. Uji T (Uji Parsial)

Uji T pengujian parsial untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen[85].Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusanya :

1) Jika t hitung > ttabel maka H_0 ditolak Ha diterima
2) Jika t hitung <t table maka H_0 diterima Ha ditolak

Atau

1) Jika Sighitung < 0,05 maka H_0 ditolak Ha diterima
2) Jika Sighitung > 0,05 maka H_0 diterima Ha ditolak.

Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial, sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji T (Pengujian Parsial)

[85]*Ibid*, h.229.

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292
	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data SPSS

1) Variabel Efisiensi

Pengaruh antara faktor efisiensi terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor efesiensi terhadap kepuasan nasabah

b. H_a = terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor efesiensi terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan tabel *coefficients* diatas diperoleh angka t_{hitung} sebesar 2,344. Untuk nilai t_{tabel} ditentukan berdasarkan tingkat signifikan yang digunakan dengan derajat kebebasan dk = n – k – 1 (80 - 3 - 1) = 76 dengan taraf kesalahan (0,05) dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66515 (lihat tabel t pada lampiran). Keputusan uji hipotesisnya adalah :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ makaH_0ditolak dan $H_a$diterima atau jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0diterima dan $H_a$ditolak

b. Jika Sig_{hitung} > 0,05 maka H_0diterima dan $H_a$ditolak atau jika Sig_{hitung} < 0,05 makaH_0ditolak dan $H_a$diterima

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari angka nilai t_{hitung} sebesar 2,344 dan t_{tabel} sebesar 1,66515 (2,344 > 1,66515) diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 1,66515. Dan nilai Sighitung sebesar 0,022 (0,022 < 0,05) diketahui bahwa Sighitung lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian keputusannya adalah variabel efesiensi maka H_0ditolak dan $H_a$diterima.Artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikansi antara faktor efesiensi terhadap kepuasan nasabah.

2) Variabel Kepercayaan

Pengaruh antara faktor kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

b. H_a = terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan tabel *coefficients* diatas diperoleh angka t_{hitung} sebesar 1,062. Untuk nilai t_{tabel} ditentukan berdasarkan tingkat signifikan yang digunakan dengan derajat kebebasan dk = n – k – 1 (80 – 3 - 1) = 76 dengan taraf kesalahan (0,05) dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66515 (lihat tabel t pada lampiran). Keputusan uji hipotesisnya adalah :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ makaH_0ditolak dan $H_a$diterima atau jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0diterima dan $H_a$ditolak

b. Jika $Sig_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau jika $Sig_{hitung} < 0,05$ makaH_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari angka nilai t_{hitung} sebesar 1,062dan t_{tabel} sebesar 1,66515 (1,062<1,66515)diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 1,66515. Dan nilai Sighitung sebesar 0,292 (0,292 >0,05) diketahui bahwa Sighitung lebih besar dari 0,05.Dengan demikian keputusannya adalah variabel maka H0 diterima sedangkan Haditolak artinya bahwa variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah.

3) Variabel Kemudahan

Pengaruh antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah

b. H_a = terdapat pengaruh positif signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan tabel *coefficients* diatas diperoleh angka t_{hitung} sebesar 2,962. Untuk nilai t_{tabel} ditentukan berdasarkan tingkat signifikan yang digunakan dengan derajat kebebasan dk = n – k – 1 (80 – 3 - 1) = 76 dengan taraf kesalahan

(0,05) dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1.66515 (lihat tabel t pada lampiran). Keputusan uji hipotesisnya adalah :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ makaH_0ditolak dan $H_a$diterima atau jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0diterima dan $H_a$ditolak

b. Jika $Sig_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau jika $Sig_{hitung} < 0,05$ makaH_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari angka nilai t_{hitung} sebesar 2,962 dan t_{tabel} sebesar 1,66515 (2,962 > 1.66515) diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 1,66515.Dan nilai Sighitung sebesar 0,004 (0,004< 0,05) diketahui bahwa Sighitung lebih kecil dari 0,05.Dengan demikian keputusannya adalah variabel kemudahan maka H_0ditolak dan $H_a$diterima.Artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikansi antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji f. Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama/simultan diperoleh sebagai berikut .

Tabel 4.11

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	71,843	3	23,948	9,648	,000[b]
	Residual	188,645	76	2,482		
	Total	260,488	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan						

Sumber : Data SPSS

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar dan 9,648 nilai F_{tabel} dapat diketahui dari kolom df (pembilang) merupakan jumlah variabel bebas sedangkan df2 (penyebut) diperoleh dari (n-k-1= 80 - 3- 1 = 76). Sehingga nilai df1= 3 dan df2 = 76 dengan nilai signifikansi dua arah menjadi 0,05 maka nilai F_{tabel} sebesar 2,16.

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel efesiensi, kepercayaan dam kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.
b. H_a= terdapat pengaruh signifikan antara varabel efesiensi, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

Dengan kriteria uji hipotesis :

a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 dan H_a diterima
b. Jika $Sig_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a atau jika $Sig_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan perhitungan pada tabel Anova nilai F_{hitung} sebesar 9,648dan Ftabel sebesar 2,16 (9,648 > 2,16)

diketahui bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel. Dan tingkat Sighitung 0,000 (0,000 < 0,05) diketahui bahwa Sighitung lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian keputusanya adalah H_0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel efesiensi (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Efesiensi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cirebon.

Pada hasil penelitian menunjukan bahwa variabel efesiensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 2,344dan t_{tabel} 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,344 > 1,66515) dan nilai Sig_{hitung} sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel efisiensi (X1) berpengaruh sebesar 23,1 % terhadap kepuasan nasabah (Y)

Efesiensi kaitannya erat dengan kepuasan nasabah karena dapat melakukan segala kebutuhan nasabah secara cepat, tepat, aman dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi.*Internet banking* adalah fasilitas yang diberikan oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan perbankan selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu

kepada nasabah. Dengan adanya *internet banking* ini dapat dilakukan dimanapun, kapanpun sehingga dapat mengefesiensi nasabah dan tidak harus datang langsung ke bank untuk mengantri serta dapat menghemat waktu dan biaya.

Seperti firman Allah SWT dalam Surat Al-Isra ayat 27 :

إِنَّ ٱلْمُبَذِّرِينَ كَانُوٓا۟ إِخْوَٰنَ ٱلشَّيَٰطِينِ ۖ وَكَانَ ٱلشَّيْطَٰنُ لِرَبِّهِۦ كَفُورًا

Artinya :"Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya" [86]

Firman Allah SWT yang berarti janganlah berlebih-lebihan dalam mengeluarkan hartanya. Dengan adanya internet banking ini dapat memberikan efesiensi terhadap nasabah dari berlebih-lebihan mengeluarkan biaya dan menghemat waktu nasabah, dengan demikian banyak nasabah yang tertarik menggunakan *internet banking*.

Hasil penelitian ini menunjukan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilang Rizky Amijaya, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Efesiensi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)" penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode purposive sampling menyatakan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi

[86] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, *Surat Al Isra* Ayat 27.

teknologi, kemudahan dalam menggunakan, efesiensi, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabahdalam menggunakan *internet banking*.

2. **Pengaruh Kepercayaan(X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cirebon.**

Pada hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kepercayan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 1,062 dan t_{tabel} 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (1,062 < 1,66515) dan nilai Sig_{hitung} sebesar 0,292 lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh sebesar 11,6 % terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dari hasil pengujian tersebut diketahui bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, dikarenakan adanya isu yang menyebabkan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap *internet banking* yang rawan akan pencurian data privacy nasabah, pencurian nomor kredit dan nasabah lebih merasa aman ketika melakukan transaksi langsung ke bank. Pihak bank harus meyakinkan kepada nasabah bahwa transaksi yang digunakan melalui *internet banking* aman karena pihak bank memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya kejahatan dalam dunia perbankan. Artinya

kepercayaan adalah keyakinan yang dipegang oleh para pelanggan terhadap karakteristik bank dan kemungkinan perilaku nasabah bank di masa datang.

Semua transaksi bisnis memerlukan beberapa elemen kepercayaan. Kepercayaan nasabah terhadap *internet banking* akan mempengaruhi kepuasan nasabah karena dengan kepercayaan yang tinggi nasabah yakin bahwa pihak perbankan mampu menjalankan penyelenggaraan transaksi. Apabila pihak bank memberikan keamanan yang bertingkat dan teruji serta menjamin keamanan akan data *privacy* nasabah maka nasabah percaya. Jika seorang nasabah percaya dan yakin akan suatu kinerja sistem yang baik, maka nasabah akan menggunakan *internet banking* dan nasabah mengganggap internet tersebut akan menghasilkan hasil yang positif bagi para penggunanya.

Seperti firman Allah SWT dalam Surat Al-Anfal ayat 27 yang berkaitan kepercayaan :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya :

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui[87]

Ayat diatas berkaitan dengan amanat atau kepercayaan, kepercayaan yang diterima nasabah merupakan suatu amanat. Apabila kepercayaan itu di sia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan

[87] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Al Anfal Ayat 27.

dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan yang dirasakan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon cukup baik dalam mengakses internet banking karena privacy, keamanan dijamin oleh Pihak Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Bank BNI Syariah itu sendiri adalah bank syariah di Indonesia sehingga harus memberikan kepercayaan kepada nasabah. Lebih jelas lagi bahwa ayat diatas diawali dengan seruan kepada orang-orang yang beriman yang seharusnya menjadi contoh bagi umat yang lain dalam hal menjaga kepercayaan.

Hasil penelitian ini menunjukan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvy Maya Angela. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad yani Makassar" Penelitian mengambil sampel sebesar 100 responden dari populasi yang menggunakan rumus SlovinDari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa dari keempat variabel, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Variabel Kenyamanan berpengaruh positif sedangkan variabel persepsi daya guna dan variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah. Variabel Kepercayaan berpengaruh negatif, karena dalam hal penggunaan *internet banking*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari internet banking, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari

internet banking karena seiring maraknya terjadi pembobolan akun, faktor kepercayaan nasabah berkurang terhadap *internet banking.*

3. **Pengaruh Kemudahan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cirebon.**

Pada hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kemudahan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 2,962 dan t_{tabel} 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,962> 1,66515) dan nilai Sig_{hitung} sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kemudahan (X3) berpengaruh sebesar 39,4 % terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dari hasil pengujian tersebut diketahui bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Kini nasabah dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan *internet banking* bukan hanya kalangan nasabah muda tetapi kalangan nasabah yang sudah tua banyak yang menggunakan *internet banking* dikarenakan zaman modern serba teknologi sehingga membuat semua nasabah modern mengakses *internet banking* dengan mudah. Selain mudah diakses *internet banking* juga mudah dipelajari, mudah memperoleh informasi dan mudah melakukan transaksi oleh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Seperti Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185 :

ٍيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ

وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : "*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu*" [88]

Maksud ayat diatas adalah yang berkaitan dengan kemudahan yang Allah kehendaki bagi setiap orang yang mau belajar menjemput ilmu tidak hanya berdiam diri, seperti mau mempelajari atau mengakses internet banking untuk keperluan dalam melakukan transaksi, dengan mudah memperoleh informasi, melakukan pembayaran tagihan bulanan, mengecek saldo. Karena pada dasarnya Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan kepada setiap hambanya dan tidak memberikan kesulitan begitu pun pihak Bank memberikan pelayanan berupa *internet banking* supaya nasabah dengan mudah melakukan segala aktifitas yang berhubungan dengan bank. Kemudahan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga pihak Bank BNI Syariah Cabang Cirebon harus mempertahankan dan memberikan kenyamanan yang lebih terhadap nasabah agar nasabah loyal dan tetap bertahan.

[88] Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S. Al Baqoroh Ayat 185.

Hasil penelitian ini menunjukan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Aiisiyah Amanah yang melakukan penelitian dengan judul "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking (Study pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta), menggunakan analisis data menggunakan analisis regresi liner berganda.Adapun variabel independenya persepsi kemudahan, persepsi resiko dan variabel dependenya minat terhadap menggunakan internet banking.Secara simultan persepsi kemudahan, persepsi resiko, berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.

4. **Pengaruh Efisiensi (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cirebon.**

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini berdasarkannilai F_{hitung} sebesar 9,648 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan F_{tabel} 2,16 hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung}lebih besar dari F_{tabel} (9,648> 2,16).

Dari hasil pengujian tersebut diketahui bahwa efisiensi, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

E. **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan analisis ekonomi yang didapat dari penelitian tentang pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Internet banking sangat penting bagi perkembangan perbankan karena salah satu upaya dalam percepatan pertumbuhan ekonomi adalah dengan perbaikan disektor keuangan.Dari berbagai lembaga keuangan yang ada, perbankan merupakan salah satu wahana yang dinilai sangat cocok dan strategis untuk memberikan pelayanan yang lebih memudahkan nasabah untuk akses ke perbankan, karena pelayanan yang diberikan oleh pihak bank untuk memudahkan nasabah dengan cara nasabah mengakses *internet banking* terlebih dahulu. Oleh karena itu *internet banking* yang dikeluarkan perbankan sangat penting untuk kelancaran transaksi guna memenuhi kebutuhan nasabah agar lebih cepat dan mempermudah untuk melakukan kegiatan dalam perbankan seperti transfer, cek saldo dan lain sebagainya. Apabila nasabah merasa puas atas apa yang diterima maka nasabah akan berbuat loyal dan banyak nasabah melakukan transaksi pada perbankan.

Secara umum *internet dapat* memberikan dampak yang sangat luar biasa dalam bidang ekonomi, banyak usaha yang berkembang melalui internet seperti jual beli online, informasi-informasi mengenai lowongan pekerjaan sehingga internet dapat mempercepat perputaran roda ekonomi masyarakat.

Hal ini yang menjadi fokus dari perbankan syariah khususnya Bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebagai salah satu lembaga keuangan yang menawarkan layanan *internet banking* guna untuk memberikan efesiensi, kepercayaan dan kemudahan nasabah pada perbankan syariah. Bank BNI Syariah Cabang Cirebonmempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan dan mengembangkan taraf kehidupan ekonomi masyarakat yang berada di daerah Cirebon dan sekitarnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BNI Syariah Cabang Cirebon menunjukan hasil yang baik, dilihat dari pengambilan sampel 80 responden yang terdiri dari variabel efesiensi (X1), kepercayaan (X2), kemudahan (X3) dan kepuasan nasabah (Y).

Pengujian koefesien determinasi diperoleh nilai r^2yang diperoleh sebesar 0,276 atau 27,6% artinya bahwa variabel dependen kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu efesiensi, kepercayaan dan kemudahan. Sedangkan sisanya sebesar 72,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar varibel penelitian yang digunakan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh efesiensi terhadap kepuasan nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dapat diformulasikan dengan analisis regresi linier :

   Variabel efisiensi (X1) bepengaruh sebesar 0,231 atau 23,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pada hasil penelitian menunjukan bahwa

variabel efesiensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai $t_{hitung\ s}$ebesar 2,344 dengan taraf signifikansi 0,02 (< 0,05) dan t_{tablel} sebesar 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel\ (}$ 2,344 > 1,66515).

2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dapat diformulasikan dengan analisis regresi linier :

   Variabel kepercayaan (X2) bepengaruh sebesar 0,116 atau 11,6 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pada hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kepercayan (X2) tidak berpengaruh significan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 1,062 dengan taraf signifikansi 0,292 (> 0,05) dan t_{tabel} 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,062 < 1,66515).

3. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dapat diformulasikan dengan analisis regresi linier :

   Variabel kemudahan (X3) bepengaruh sebesar 0,394 atau 39,4 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pada hasil penelitian menunjukan bahwa variable kemudahan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Cabang Cirebon Cirebon. Hal Ini berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 2,962 dengan taraf signifikansi 0,004 (< 0,05) dan t_{tabel} 1,66515 hal ini menunjukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,962 > 1,66515)

4. Pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dapat diformulasikan dengan analisis regresi linier berganda :

   Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini berdasarkan nilai F_{hitung} sebesar 9,648 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan F_{tabel} 2,16 hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (9,648 > 2,16).

B. Saran

Beberapa saran yang disampaikan kepada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon adalah sebagai berikut :

1. Menurut data hasil penelitian, pengaruh efesiensi terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon baik, oleh karena itu Bank BNI Syariah Cabang Cirebon hendaknya mempertahankan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat agar tetap terjaga dan bertahan dalam persaingan dengan perbankan lainnya.
2. Menurut hasil penelitian, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon kurang positif, artinya pihak bank harus meyakinkan kepada nasabah bahwa transaksi yang digunakan melalui *internet banking* aman karena pihak bank memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya kejahatan dalam dunia perbankan.

3. Untuk mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kepercayaan yang merupakan variabel yang paling dominan dalam kepuasan nasabah menggunakan *internet banking*, maka Bank BNI Syariah Cabang Cirebon juga harus memahami keluhan-keluhan nasabah yang lain, serta mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah agar terciptanya kenyamanan dalam bertransaksi.
4. Perlunya adanya sosialisasi internet banking yang dilakukan pihak karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon kepada seluruh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon karena berdasarkan hasil penelitian belum semua nasabah memahami penggunaan *internet banking*.
5. Pihak Bank BNI Syariah untuk dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, meningkatkan pelayanan dalam hal layanan online agar nasabah tetap loyal kepada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik.* Jakarta : Gema Insani, 2001.

Noviani. *Analisiss Adopsi Layanan Internet Banking Oleh Perbankan di Pekanbaru.* Jurnal Al-Iqtishad. Pekanbaru, 2014.

Firstly. *Pengaruh Presepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Resiko Transaksi Dalam Menggunakan Internet Banking Jurnal Manajemen.* Vol 1,6 2013.

Abidin, Ikhwan. *Diktat Ekonomi Islam*. Jakarta: Tazkia Institute, 2001.

Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi.* Jakarta : Prenadamedia Group, 2018.

Dik-dik, M, *Aspek Teknologi Informasi*. Bandung : PT. Retika Aditama, 2005.

Ansori, A. *Digitalisasi Ekonomi Syariah.IAIN Sultan Hasanudin.* Banten, 2016.

Tohar, M. *Membuka Usaha Kecil.* Yogyakarta : Kanisius, 2000.

Zaenudin. *Hukum Perbankan Syariah.* Jakarta : Sinar Grafika, 2008.

Suyatno, Thomas. *Kelembagaan Perbankan.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.

Maryono. *Teknologi Informasi dan Komunikasi SMP Kelas vii.* Jakarta : Yudhisira, 2008. (https://books.google.co.id/books).

Nurastuti, W. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.

Imanuel, C. *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Financial Terhadap Kualitas Layanan Pebankan diIndonesia,* jurnal ekonomi dan bisnis,201(1),133-144,2017

Tantangan-perbankan-syariah-di-2016,(http://infobanknews.com.)

Kadir, A. *Pengantar Teknologi Informasi.* Yogyakarta : Andi, 2005.

Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Al Maidah 5 ayat 2.

Peraturan Bank Indonesia, https://www.bi.go.id

Soemitra. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah.* Jakarta : Kencana Prenada, 2009.

Fitur dan Menu Internet Banking, https://www.bnisyariah.co.id

Raharjo, Budi. *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking,* tanggal 13 Agustus 2001.

Pengertian Internet Banking https://id.m.wikipwdia.org, diakses tanggal 1 April 2019 (12.23)

Kotler. *Marketing Management.* Jakarta : PT. Prenhalindo, 2009.

Suryati, Lilis. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish, 2015, (https://books.google.co.id)

Nasution, N. *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor : Ghalia Indonesia, 2006.

Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN, 2006.

Muflih, M. *Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.

Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Albaqoroh ayat 173.

Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S Al- Maidah ayat 90.

Al-Qur'an Digital, *Al-Qur'an in Word Indonesia Versi 1.3*, Q.S An Nisa ayat 29.

Marbun, Rocky. *Jangan Mau di PHK Begitu Saja.* Jakarta : Transmedia Pustaka, 2010. (https://books.google.co.id

Ibrahim, Ahmad. *Manajemen SyariahSebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teoru dan Penerapanya dalam Pemasaran.* Boror : Ghalia Indonesia, 2004.

Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015.

Gilang Rizki Amijaya. *Pengaruh Presepsi Teknologi Informasi, kemudahan, resiko Bank BCA :* 2015.

Darmawan, D. *Pendidikan Teknologi Informasi.* Bandung : PT Remaja Rosdakatya, 2012.

Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta : Pustakabarupress, 2015.

Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia, 1998..

Putrawan, M. *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian Sosial.* Jakarta : Rineka Cipta, 1990.

Sugiyono. *Metode Penelitian.* Bandung : Alfabeta, 2004.

Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivarate dengan Program SPSS.* Semarang : Universitas Diponegoro, 2011.

Priyatno, Dwi. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahanya dengan SPSS.* Yogyakarta : Gava Media, 2016.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama **HILYATUL HANNA** yang lahir di Indramayu pada tanggal 6 Juli 1997. Dari ayah yang bernama **H. Imam Syafi'i** dan ibu yang bernama **NURLAELA.** Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang bernama **FARADINA KHOLIDA.** Penulis tinggal di Blok Rengas Rt.26 Rw.04 Blok Rengas, Jatibarang, Indramayu. Kode Pos 45273.

Adapun jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah :

1. Taman Kanak-kanak di TK PUI Jatibarang yang beralamat di Desa Jatibarang Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu yang lulus pada Tahun 2004.
2. Sekolah Dasar di SDN 1 Jatibarang yang beralamat di Desa Jatibarang Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu yang lulus pada Tahun 2009.
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Parakan yang berlamat di Desa Parakan Kabupaten Temanggung yang lulus pada Tahun 2012.
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 2 Temanggung Jurusan IPA (Ilmu Pengetahuan Alam) yang beralamat di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung yang lulus pada Tahun 2015.
5. Kemudian Tahun 2015 melanjutkan kuliah Program Sarjana S-1 di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, Jurusan Ekonomi Syariah sampai sekarang.

Cirebon, 20 Mei 2019

Penulis,

A.3. Hasil Uji SPSS

Lampiran Hasil Uji SPSS

1. **Uji Validitas**

   a) **Variabel Efisiensi**

Correlations						
		Efisiensi_1	Efisiensi_2	Efisiensi_3	Efisiensi_4	Efisiensi
Efisiensi_1	Pearson Correlation	1	,598**	,425**	,459**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80

Efisiensi_2	Pearson Correlation	,598**	1	,511**	,587**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Efisiensi_3	Pearson Correlation	,425**	,511**	1	,556**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Efisiensi_4	Pearson Correlation	,459**	,587**	,556**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
Efisiensi	Pearson Correlation	,779**	,836**	,768**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

b) **Variabel Kepercayaan**

Correlations						
		Kepercayaan_1	Kepercayaan_2	Kepercayaan_3	Kepercayaan_4	Kepercayaan
Kepercayaan_1	Pearson Correlation	1	,544**	,355**	,335**	,725**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,002	,000
	N	80	80	80	80	80
Kepercayaan_2	Pearson Correlation	,544**	1	,657**	,512**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80

Kepercayaan_3	Pearson Correlation	,355**	,657**	1	,435**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Kepercayaan_4	Pearson Correlation	,335**	,512**	,435**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
Kepercayaan	Pearson Correlation	,725**	,871**	,790**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

c) **Variabel Kemudahan**

Correlations						
		Kemudahan_1	Kemudahan_2	Kemudahan_3	Kemudahan_4	Kemudahan
Kemudahan_1	Pearson Correlation	1	,608**	,247*	,265*	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,027	,018	,000
	N	80	80	80	80	80
Kemudahan_2	Pearson Correlation	,608**	1	,289**	,442**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,000	,000
	N	80	80	80	80	80

Kemudahan_3	Pearson Correlation	,247*	,289**	1	,503**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,027	,009		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Kemudahan_4	Pearson Correlation	,265*	,442**	,503**	1	,728**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
Kemudahan	Pearson Correlation	,744**	,800**	,676**	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

d) Variabel Kepuasan

Correlations							
		Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan_4	Kepuasan_5	Kepuasan
Kepuasan_1	Pearson Correlation	1	,559**	,349**	,235*	,315**	,706**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,036	,004	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kepuasan_2	Pearson Correlation	,559**	1	,488**	,313**	,235*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,036	,000
	N	80	80	80	80	80	80

Kepuasan_3	Pearson Correlation	,349**	,488**	1	,233*	,208	,687**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,037	,064	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kepuasan_4	Pearson Correlation	,235*	,313**	,233*	1	,415**	,641**
	Sig. (2-tailed)	,036	,005	,037		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kepuasan_5	Pearson Correlation	,315**	,235*	,208	,415**	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,004	,036	,064	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	,706**	,765**	,687**	,641**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

2. **Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,849	17

3. **Uji Asumsi Klasik**

   1) **Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54528674
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,074
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2) Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001		
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022	,837	1,195
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292	,790	1,267
	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004	,823	1,215
a. Dependent Variable: Kepuasan								

3) Uji Hetereakedastitas

Correlations

		Efisiensi	Kepercayaan	Kemudahan	ABS_RES
Efisiensi	Pearson Correlation	1	,361**	,305**	,000
	Sig. (2-tailed)		,001	,006	1,000
	N	80	80	80	80
Kepercayaan	Pearson Correlation	,361**	1	,380**	,000
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	1,000
	N	80	80	80	80
Kemudahan	Pearson Correlation	,305**	,380**	1	,000
	Sig. (2-tailed)	,006	,001		1,000
	N	80	80	80	80
ABS_RES	Pearson Correlation	,000	,000	,000	1
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000	
	N	80	80	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

4) Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,525[a]	,276	,247	1,575	1,880
a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

4. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,525[a]	,276	,247	1,575
a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan				

5. **Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292
	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004
a. Dependent Variable: Kepuasan						

6. **Uji T**

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,534	2,277		3,309	,001
	Efisiensi	,231	,098	,250	2,344	,022
	Kepercayaan	,116	,109	,117	1,062	,292

	Kemudahan	,394	,133	,319	2,962	,004
a. Dependent Variable: Kepuasan						

7. **Uji F**

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,843	3	23,948	9,648	,000[b]
	Residual	188,645	76	2,482		
	Total	260,488	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efisiensi, Kepercayaan						

LAMPIRAN B ARSIP PENELITIAN

B.1. SuratIzinPenelitian

INSTITUT AGAMA ISLAM BUNGA BANGSA CIREBON
IAI BBC CIREBON
SK. Dirjen Pendis Perubahan Bentuk Institut No. 3456 Tahun 2015
Terakreditasi BAN-PT No. 553/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2015
Kampus : Jln. Widarasari III-Tuparev-Cirebon Telp. 0231-246215
Web : www.iaibbc.ac.id Email : staibbc.cirebon@gmail.com

Program Pascasarjana
S2 Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah :
S1 Pendidikan Agama Islam
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
S1 Manajemen Pendidikan Islam
S1 Bimbingan Konseling Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam :
S1 Ekonomi Syariah
S1 Perbankan Syariah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
S1 Komunikasi Penyiaran Islam

Nomor : **0815/IAI-BBC/V/2019**
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Kepala Bank BNI Syariah Cabang Cirebon
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dalam rangka penyelesain studi pada Progam Studi **Ekonomi Syari`ah** Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, mahasiswa diwajibkan menyusun Skripsi

B.2. SuratBalasandari Bank BNI SyariahCabang Cirebon

BNI Syariah

Cirebon, 27 Mei 2019

Nomor : CRS/01/ 341
Lamp : -

Kepada Yth.

IAI BBC Cirebon
Jl. Widarasari III Tuparev
Cirebon

Hal : Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami sampaikan nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Hilyatul Hanna
NIM : 2015.2.4.1.00328
Alamat : RT 26 / RW 04 No. 64, Jatibarang