

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
(Studi pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Aceh)**

Khairun Masyithah¹⁾, Puji Ariyani²⁾, Harisna Rais³⁾

Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh

Khairunmasyithahh@gmail.com, puji.aryani@unmuha.ac.id,
risnarisna151990@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh yang menggunakan layanan *Internet Banking* sebanyak 83 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian diperoleh bahwa: (1) pada uji normalitas signifikansi kedua variabel sebesar 0.090 dan 0.110 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, (2) pada uji heteroskedastisitas diperoleh signifikansi variabel X sebesar 0.053 dan Y 0.108 yang artinya > 0.05. Sesuai dengan keputusan uji heteroskedastisitas apabila nilai sig > 0.05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas, (3) pada uji regresi linier sederhana nilai F hitung sebesar 12.411 yang artinya lebih besar dari F tabel 1.663, dan perolehan signifikansi 0.000 < 0.05. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan *Internet Banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Kesimpulan dari penelitian ini dapat interpretasikan bahwa kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah

Abstract

This study aims to determine whether the quality of Internet Banking services has a significant effect on customer satisfaction. The approach in this study is associative quantitative research. The subjects in this study were 83 students of the Perbankan Syariah Study Program, Fakultas Agama Islam, University of Muhammadiyah Aceh who used Internet Banking services. Data collection techniques use questionnaires, while data analysis techniques use normality tests, heteroscedasticity tests and simple linear regression. The results of the study obtained that: (1) In the normality test of the

significance of the two variables of 0.090 and 0.110 > 0.05, it can be concluded that the data are normally distributed, (2) In the heteroscedasticity test, the significance of variable X is 0.053 and Y 0.108 which means > 0.05. In accordance with the heteroscedasticity test results, if the sig value > 0.05, the data does not occur heteroscedasticity, (3) in a simple linear regression test the calculated F value is 12.411 which means greater than the F table of 1.663, and significance 0.000 < 0.05. From this value, it can be concluded that there is a significant relationship between the variable of Internet Banking service quality (X) and the variable of customer satisfaction (Y). The conclusion of this study can be interpreted that the quality of Internet Banking services has a positive and significant effect on customer satisfaction in students of the Perbankan Syariah Study Program, Agama Islam Faculty, University of Muhammadiyah Aceh.

Keywords: Internet Banking Service Quality, Customer Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Peneliti mengambil penelitian di Kampus Universitas Muhammadiyah Aceh pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah yang beralamatkan di Jln. Muhammadiyah No.91, Batoh, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan dunia perbankan yang semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang baik bagi pengguna layanan yang ada di perbankan, *Internet Banking* memberikan keuntungan yang sangat besar bagi penggunanya yaitu mempermudah nasabah dalam menjalankan aktifitasnya, karena pelayanan tersebut nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, tidak dibatasi ruang dan waktu.

Pada kemajuan informasi sekarang ini, perilaku nasabah banyak perubahan dalam melakukan transaksi, nasabah sangat memprioritaskan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Peningkatan kesejahteraan berhubungan erat dengan perilaku nasabah karena segala keinginan yang akan dilakukan manusia mempengaruhi kesejahteraan dan kelayakan hidup. Kesejahteraan tersebut akan terwujud dari kepuasan yang diperoleh antara keinginan dan kebutuhan yang diharapkan, sama halnya dengan penghargaan dan persamaan hak secara bijak (Suriadi, 2021:127).

Sampai saat ini, Universitas Muhammadiyah Aceh telah bekerjasama dengan lembaga keuangan bank yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses pembayaran

uang kuliah. Kerjasama yang terjalin antara kedua belah pihak, memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa. Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik pada mahasiswa, diantaranya seperti transaksi pembayaran uang kuliah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) harus meningkatkan kualitas layanan yang ada pada *Internet Banking* guna memudahkan setiap nasabahnya yang akan melakukan transaksi.

Hal ini bisa dikatakan mahasiswa mengalami masa transisi dimana sebelumnya dalam urusan pembayaran keuangan perkuliahan mahasiswa tersebut melakukan transaksi langsung dengan datang ke bank untuk melakukan setor tunai melalui teller bank. Dan sekarang ini, mahasiswa tidak lagi melakukan proses pembayaran tersebut dikarenakan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengeluarkan layanan *Internet Banking* untuk mengcover transaksi tersebut. Sehingga ada aspek yang dirasakan oleh mahasiswa akan ekspektasi terhadap kepuasan dengan terjadinya perubahan tersebut. Ini tentu menyebabkan setiap mahasiswa diharuskan memiliki akun rekening maupun *Internet Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk bisa melakukan transaksi tersebut.

Internet Banking adalah sebuah pelayanan jasa bank yang pada saat ini sudah banyak ditawarkan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, dengan menggunakan *Internet Banking* dapat memudahkan dan mempercepat dalam melakukan transaksi seperti proses transfer dan pembayaran (Mayasari, Kurniawati, & Nugroho, 2018:15).

Internet Banking adalah kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan lainnya melalui *website* milik bank (Mayasari, Kurniawati, & Nugroho, 2018:15). *Internet Banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam *website* nya, komunikasi (*communicational*) dimana *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank, transaksi (*transactional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti, transfer dana, pengecekan saldo, ataupun jenis pembayaran lainnya (Rahma, 2018:50).

Hadirnya layanan *Internet Banking* tidak hanya memberikan keuntungan bagi nasabah, tetapi juga memberikan keuntungan bagi pihak bank yang memberikan layanan

tersebut. Kecepatan yang didapatkan nasabah yaitu kecepatan dan kemudahan dalam melakukan proses transaksi dengan jaringan yang tersedia dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu. Keuntungan yang didapatkan oleh pihak bank yaitu tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mendirikan infrastruktur pelayanan seperti mendirikan kantor cabang pembantu dan Anjungan Tunai Masyarakat (ATM) (Mayasari, Kurniawati, & Nugroho, 2018:15).

Internet Banking ini bisa dikatakan sangat strategis untuk digunakan dalam bersaing dengan bank lain maupun dalam membantu operasional bank itu sendiri, di mana nasabah dengan mudah dapat melakukan aktifitas perbankan secara *online* yang dapat diakses menggunakan *website* yang telah disediakan oleh pihak bank, dengan menggunakan teknologi ini nasabah tidak perlu menunggu antrian yang ada pada Anjungan Tunai Masyarakat (ATM) dan pada kantor-kantor pelayanan bank (Kartikasari, 2019).

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bertujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian kuantitatif ini tergolong ke dalam penelitian kausal (penjelasan mengenai pengaruh tentang sebab akibat antara *variable* dependen dengan *variable independent*).

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Data Primer diperoleh langsung dari responden. Responden yang dimaksud adalah pengguna *Internet Banking* dari mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh. Peneliti mendapatkan data informasi yang dibutuhkan dengan cara memberikan kuesioner atau daftar berupa angket. Sedangkan data sekunder, peneliti melakukan studi kepustakaan (*Library Reseacrh*), yaitu membaca buku-buku, pengambilan jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *Internet Banking* yaitu seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah

seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh yang menggunakan layanan *Internet Banking* sebanyak 83 orang.

Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang meliputi statistic deskriptif, uji hipotesis, dan analisis regresi berganda. Uji analisis kuantitatif menggunakan uji statistic dengan bantuan SPSS. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan yang signifikan antara variable *internet banking* dan kepuasan nasabah adalah “Diduga kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh”.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized		Standardized	F	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.638	3.728		.708	.481
	X	.606	.049	.810	12.411	.000

a. Dependent Variable: Y

Interpretasi hasil persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2.638 + 0.606 X$$

Dari regresi di atas, maka dapat di interpretasi hasil penelitian:

1. Nilai koefisien konstanta sebesar 2.638, yang artinya jika variabel X dianggap konstan maka Y akan meningkat sebesar 2.638.
2. Nilai koefisien X sebesar 0.606, yang artinya jika X meningkat 1 unit maka Y akan meningkat sebesar 0.606 dengan asumsi variabel tetap.
3. Nilai R yang diperoleh sebesar 0.810 dan R² sebesar 0.655 yang artinya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 65,5%.

Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti bahwa nilai F-hitung sebesar 12.411 yang artinya lebih besar dari F tabel 1.663. Sedangkan perolehan signifikansi $0.000 < 0.05$. dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara individual atau parsial antara variabel kualitas layanan *Internet Banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Fiky Aryo Dwinanto (2017), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI)”. Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa tingkat Kualitas Layanan terlaksana dengan baik dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) puas dengan layanan *Internet Banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Muammar Arif Setyawan (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pandanaran Semarang”. Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan *Internet Banking* dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pandanaran Semarang.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Chusnia Mei Sadatul (2018), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Internet Banking* dan SMS *Banking* terhadap tingkat profitabilitas yang diukur dari Kepuasan Nasabah.

Penelitian dilakukan Mila Karomilah (2020), dengan judul “Pengaruh Layanan *E-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade” dengan hasil terbukti bahwa Layanan *Internet Banking* sangatlah menguntungkan bagi para nasabah untuk bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun

Penelitian dilakukan Siti Monalisa dan Erma Suryani (2020), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)”. Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa dimensi Kualitas Layanan: *Efficiency, Reliability, Responsiveness, Privacy, dan Fulfillment* dapat

meningkatkan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah jika ditingkatkan sebanyak 80% untuk setiap dimensi.

Penelitian dilakukan Ria Octavia (2021), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Lampung”. Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Lampung.

Berdasarkan beberapa acuan penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan pada penelitian ini bahwasanya kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jadi layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

Internet Banking memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk *E-Banking* nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat mobile seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet.

Fitur layanan *Internet Banking* antara lain informasi umum rekening tabungan atau giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015:11).

Berdasarkan pengujian regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa kualitas layanan *Internet Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah, karena terdapat nilai F hitung sebesar 12.411 yang artinya lebih besar dari F tabel 1.663. Sedangkan perolehan signifikansi $0.000 < 0.05$. dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan *Internet Banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Kesimpulan dari penelitian ini dapat interpretasikan bahwa layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa kualitas layanan *Internet Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah, karena terdapat nilai t hitung sebesar 12.411 yang artinya lebih besar dari t -tabel 1.663. Sedangkan perolehan signifikansi $0.000 < 0.05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan apabila terdapat penelitian yang serupa. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada peneliti yang akan datang hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode tambahan yaitu wawancara secara langsung kepada responden agar responden memberikan jawaban dengan kesungguhan dan keseriusan, serta peneliti lebih terlibat dalam proses penelitian tersebut.
3. Hendaknya menambah jumlah sampel agar data yang didapatkan lebih akurat mengingat jumlah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh. yang setiap tahunnya mengalami peningkatan.

E. REFERENSI

- Azmi, F. S., & Rahmah, E. (2018). Direktori Pariwisata di Kota Pariaman. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*.
- Bulkia, Sri, Herawati, A. S., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Nasabah Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Individu Pengguna *Internet banking* Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *Publiciana*.
- Hendrayani. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Parang Tambung Makassar. *Jurnal Economix*.
- Kholid, M. (2018). Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah. *Asy-Syari'ah*.
- Lesmana, R & Ayu, S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah PT Paragon Tehnology And Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Mawey, T C., Tumbel, A L., & Ogi, I. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*.
- Musfirotn, J. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Uang Elektronik Berdasarkan Fatwa No.116/Dsn-Mui/Xi/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Oleh Bank Syariah.
- Oktavianoor, R. (2020). Kesenjangan Digital Akibat Kondisi Demografis di Kalangan Masyarakat Rural. *Journal of Information and Library Science*.
- Putro, S. Y., Samuel, H., Karina, R., Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Riadi, M., Kamase, K., Mapparenta. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*.
- Rosana, A S. (2010). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia. *Gema Eksos*.
- Sahita, N. A., & Rachmawati. (2018). Pengaruh Motivasi dan Fasilitas Belajar di Rumah Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Kelas X IIS SMA Hang Tuah 1 Surabaya. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*.
- Suriadi, D. (2021). Strategi Ekonomi Islam Untuk Kesejahteraan Umat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.

Tarantang, J., Kurniawan, R., & Firdaus, G M F. (2020). Electronic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam.

Teja M. (2015). Pembangunan Untuk Kesejahteraan Masyarakat di Kawasan Pesisir. *Aspirasi*.