

**PENGARUH *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA  
SYARIAH CABANG PALEMBANG)**

**Dedi Hartawan**  
dedi120868@gmail.com

***Abstract***

*This study aims to determine the effect of internet banking to customer satisfaction at BRI Syariah Branch Palembang. The population in this study are customers of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch of Palembang. Based slovin method indicates that the sample in this study were as many as 80 customers. By way of sampling puposif (puposiv sampling) is the way research is done sampelyang choose subjects based on specific criteria set researcher. The results showed that the variables significantly influence the internet banking customer satisfaction BRI Syariah bank branch Palembang.*

*Key words: Internet Banking and Customer Satisfaction*

**LATAR BELAKANG**

Dalam Islam, manusia diwajibkan untuk berusaha agar mendapatkan rezeki guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Islam juga mengajarkan kepada manusia bahwa Allah Maha Pemurah sehingga rezeki-Nya sangat luas. Bahkan, Allah tidak memberikan rezeki itu kepada kaum muslimin saja, tetapi kepada siapa saja yang bekerja keras.<sup>1</sup>

Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.<sup>3</sup> Dalam dunia perbankan, banyak inovasi layanan yang sudah dibentuk bertujuan untuk menarik dan memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah bagi nasabah, dengan perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru dan transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Sehubungan

---

<sup>1</sup>Drs. Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah*, (Jakarta: Prenada Media Group. 2010), hlm. 12

<sup>2</sup>*Ibid*

<sup>3</sup>*Ibid*

dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan jual beli dan transaksi.

Transaksi menggunakan media elektronik akan mendominasi sistem keuangan, kebutuhan ini semakin bertambah sesuai dengan kegiatan perdagangan secara elektronik. Di Indonesia, komputer dan internet mulai memasyarakat di tahun 1990. Meskipun demikian sebelum tahun 1990, ilmu elektro dan ilmu komputer mulai memasuki Indonesia termasuk juga di beberapa perguruan tinggi.<sup>4</sup>

Sebagai sebuah jaringan terbesar di dunia, internet memberikan banyak manfaat di dalam kehidupan manusia pada berbagai elemen.<sup>5</sup>Internet merupakan teknologi yang sangat umum digunakan saat ini.hampir semua jenis layanan dan aplikasi, baik di komputer desktop, komputer jinjing, hingga perangkat *mobile* terhubung ke internet.Hampir semua kegiatan dari kerja hingga kegiatan santai dilakukan di internet oleh masyarakat di era digital ini.<sup>6</sup>

Bank di Indonesia saat ini sudah menggunakan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi yaitu internet *banking*.Pada dasarnya internet banking merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet.Hampir seluruh transaksi-transaksi dapat dilakukan melalui internet banking.Transaksi dapat dilakukan oleh nasabah dari sembarang tempat dan waktu.Layanan internet banking memungkinkan nasabah melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui internet, khususnya melalui situs web. Lewat sarana ini, setiap orang dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, pembelian voucher telepon seluler, hingga pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, dan air.

Salah satu kendala mengirim uang dengan membawa uang tunai yang langsung dari wilayah satu ke wilayah yang lain adalah keamanan tersebut. Bahaya perampokan tidak hanya mengancam uang yang dibawa, akan tetapi juga mengancam nyawa yang membawa uang tersebut. Di sisi lain resiko kehilangan yang tidak sengaja mungkin saja terjadi. Penerimaan data yang valid dari seriap transaksi yang dilakukan nasabah dan proteksi terhadap pengaksesan data-data transaksi oleh pihak yang tidak memiliki hak merupakan salah satu poin penting untuk memenuhi permintaan nasabah akan jaminan keamanan transaksi. Kemudahan ditentukan dengan kemudahan nasabah untuk bertransaksi tanpa terpengaruh tempat dan waktu.Sedangkan kenyamanan ditentukan oleh kenyamanan nasabah untuk menggunakan suatu teknologi yang disediakan bank.

Dari waktu ke waktu makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet *banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah yang

---

<sup>4</sup> I Putu Agus Eka Pratama, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika, 2014),hlm.67

<sup>5</sup>*Ibid.*,

<sup>6</sup>*Ibid.*,hlm. 64-65

menginginkan servis cepat, aman, nyaman dan mudah serta tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja.<sup>7</sup>

Sebagai salah satu bentuk layanan dan juga sebagai alat strategi bersaing, maka tujuan akhir penggunaan internet banking adalah untuk memuaskan nasabah. Secanggih apapun sistem internet banking, kalau akhirnya hanya mengecewakan, menimbulkan risiko yang lebih besar, serta meningkatnya rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas internet banking perlu dievaluasi, serta diidentifikasi faktor-faktor penentunya. Pemahaman terhadap faktor-faktor penentu kepuasan nasabah internet banking akan memberikan informasi empiris yang berguna bagi manajemen bank, guna meningkatkan kualitas layanannya kepada nasabah.<sup>8</sup>

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan bergerak dinamis, serta untuk menghemat waktu bagi para pelaku bisnis dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, khususnya dalam bidang internet ternyata telah berhasil diadopsi oleh BRISyariah, dimana BRISyariah memberikan solusi bertransaksi dengan cepat, aman, dan mudah melalui layanan internet banking. Kemudahan bertransaksi dengan fitur layanan yang lengkap tanpa harus keluar rumah merupakan kelebihan internet banking yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah-nasabah pada bank. Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palembang.

## LANDASAN TEORI DAN LITERATUR REVIEW

### Perbankan

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>9</sup>

Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral. Kegiatan utama perbankan adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Menghimpun dana dari masyarakat.
- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat.
- c. Memberikan jasa bank lainnya.

Bank syariah adalah bank yang dijalankan berdasarkan ajaran agama islam. Kandungan ajaran islam yang diterapkan di bank syariah memiliki tiga

---

<sup>7</sup><http://crmsindonesia.org/newsletter/memaksimalkan-internet-banking>. (diakses, 18 januari 2015)

<sup>8</sup>*Ibid.*,

<sup>9</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), hlm.24

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm.13

aspek utama yaitu *aqidah, akhlak, dan syariah*. Aqidah terkait dengan keimanan seseorang dan akhlak terkait dengan perbuatan yang etis dan normative. Ketiganya harus diterapkan di dalam semua sendi kehidupan termasuk dalam perbankan. Namun, sebagai sebuah sistem, bank syariah diatur dalam ajaran syariah.<sup>11</sup>

### **Internet Banking**

Internet merupakan jaringan computer terbesar di dunia, yang menghubungkan semua jaringan komputer yang ada di setiap wilayah ini, baik menggunakan media kabel (*wired*) maupun nirkabel (*wireless*). Internet sendiri merupakan teknologi yang sangat umum digunakan saat ini, hampir semua jenis layanan dan aplikasi baik di komputer desktop, komputer jinjing, hingga perangkat *mobile*, terhubung ke internet. Hampir semua kegiatan dari kerja hingga kegiatan santai dilakukan di internet oleh masyarakat di era digital ini.<sup>12</sup>

Internet banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer, laptop, hp, notebook atau PDA*. Internet banking akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.<sup>13</sup>

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

### **Manfaat Internet Banking**

Manfaat internet banking adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Melakukan transaksi non financial, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi financial seperti transfer antar rekening, transfer online antar bank, SKN(kiliring) dan RTGS.
- b. Melakkan proses tagihan bulanan nasabah, seperti pembayaran listrik dan telepon.
- c. Melakukan transaksi pembelian.

### **Keuntungan Internet Banking**

Keuntungan internet banking adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja.

---

<sup>11</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah!*, (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm.1

<sup>12</sup> I Putu Agus Eka Pratama, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika, 2014), hlm.64-65

<sup>13</sup>[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

<sup>14</sup>Budi Raharjo (2001). Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking. ([www.budi.insan.co.id/articles/internet-banking-bi1.pdf](http://www.budi.insan.co.id/articles/internet-banking-bi1.pdf), diakses 20 juni 2015)

<sup>15</sup>*Ibid.*

- b. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
- c. Aman, Electronic Banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan KeyToken alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

### **Keamanan transaksi Internet Banking**

Keamanan transaksi internet banking adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. PIN merupakan kode akses sehingga no pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk internet banking, User ID bersifat rahasia dan key token tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan risiko.
- d. Sim Card Handphone harus dilindungi karena nomer telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui phone banking. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus diunregistered.

### **Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.<sup>17</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.<sup>18</sup>

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat value (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan

---

<sup>16</sup>*Ibid.*

<sup>17</sup>Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193

<sup>18</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi tiga belas*, (Macpro, 2010), hlm. 139

bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>19</sup>

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah:<sup>20</sup>

a. *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan, fasilitas, fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain gedung bank syariah dan lay out gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

b. *Empathy*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top level*) sampai dengan level terbawah (staf) harus memberi pelayanan terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama *customer servis* harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan

c. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.

d. *Reliability*(keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.

e. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada konsumen bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada konsumen.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rancangan untuk suatu penelitian yang dilakukan dengan metode tertentu. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan fenomena atau gejala-gejala (*eksplanasi*) dalam penelitian, maka penelitian ini

---

<sup>19</sup> Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 197

merupakan penelitian *asosiatif* yang memiliki hubungan kausal antara variabel satu dengan variabel lainnya.<sup>21</sup>

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini dapat dilakukan dengan penelitian deskriptif.<sup>22</sup> Deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.<sup>23</sup>

Deskriptif dapat juga diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Pelaksanaan metodologi penelitian deskriptif tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel.<sup>24</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palembang. Mengingat batas waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jumlah nasabah diteliti sebagai objek penelitian.

Sampel atau contoh adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan menggunakan teknik sampling nonprobabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan pakar. Dengan cara penarikan sampel purposif (*purposive sampling*) merupakan cara penelitian sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti. Berdasarkan metode slovin menunjukkan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 nasabah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode dokumentasi dan metode kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan pertanyaan dalam instrumen penelitian ini bersifat tertutup, yaitu pertanyaan yang dituliskan telah tersedia jawaban pilihan, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah tersedia.

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal: 36

<sup>22</sup> I' anantut, *Statistika Pendidikan dan Metodologi Penelitian kuantitatif*, (Malang: Madani, 2015), hlm, 155

<sup>23</sup> Cholid, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 44

<sup>24</sup> Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 53

Kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala ini sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner, digunakan untuk mengukur respon subek ke dalam lima poin skala dengan interval yang sama.<sup>25</sup>

**Tabel 1**  
**Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Dokumen–dokumen yang ada dipelajari untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini.<sup>26</sup> Mendapatkan data dengan cara menelaah peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang internet banking atau yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Dokumentasi diperlukan dalam penelitian untuk menguak berbagai arsip yang tersimpan dan juga catatan-catatan yang ada relavasinya dengan penulisan ini.

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (variabel bebas)<sup>27</sup>. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat)<sup>28</sup>. Variabel independen dalam penelitian ini adalah internet banking.

### **Instrument Penelitian**

Instrumen yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yaitu Valid dan Reliabel.<sup>29</sup> Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan Reliabilitas dengan cara melakukan uji coba pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palembang.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan antara lain:<sup>30</sup>

---

<sup>25</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 72

<sup>26</sup> I' anatur, *Statistika Pendidikan dan Metodologi Penelitian kuantitatif*, (Malang: Madani, 2015), hlm, 40

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 61

<sup>28</sup> *Ibid.*,

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 152

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 73-75

### Uji Validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas suatu instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

### Uji Reliabelitas

Reabilitas menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji Reabilitas ini hanya dilakukan pada butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Teknik yang digunakan untuk uji reabilitas adalah teknik *Alpha-Crombach*. Uji Reabilitas instrumen menggunakan pengujian dengan taraf signifikansi 5% jika  $r_{\alpha} > 0,5$  maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.

### Pengujian Hipotesis

Data yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel-variabel tersebut. Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 16.0 dalam pengujian ini menggunakan uji koefisien determinan ( $R^2$ ), uji t (signifikan) dan uji F (uji secara bersama-sama).

### Uji koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* sangat terbatas. Sebaliknya, jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependen*.<sup>31</sup> Untuk menganalisis dengan menggunakan output SPSS yang dapat dilihat pada tabel "*model summary*".

### Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel ini bersifat konstan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel.<sup>32</sup>

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Ghazali, aplikasi analisis multivariate dengan program spss, (semarang: badan penerbit universitas Diponegoro, 2006) hal.87

<sup>32</sup> Sulaiman wahit, analisis regresi dengan menggunakan SPSS: contoh kasus dan pemecahan, (yogyakarta: Andi, 2014), hal.87.

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima.
- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Teknik Analisis Data**

Dalam teknik analisis ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis regresi sederhana.

Persamaan regresi sederhana merupakan model hubungan antara variabel tidak bebas (Y) dan variabel bebas (X), dapat dirumuskan dengan bentuk persamaan garis regresi linearnya sebagai berikut:<sup>33</sup>

$$Y = a + bX$$

- Y = kepuasan nasabah
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X = internet banking

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang. Ini sesuai dengan metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu *purposive sampling*. Berdasarkan data dari 80 nasabah, melalui daftar pertanyaan didapat kondisi responden tentang umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan lama menjadi nasabah. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Tingginya jumlah konsumen sepeda motor memungkinkan variasi proporsi yang besar bagi konsumen laki-laki dan perempuan. Gambaran umum mengenai konsumen sepeda berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30	15	18.8	18.8	18.8

<sup>33</sup>Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 179

31-40	27	33.8	33.8	52.5
41-50	16	20.0	20.0	72.5
51-60	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah,2015

Proporsi paling besar adalah dari responden berusia 30-40 tahun sebanyak 33.8%. Kemudian responden berusia 51-60 tahun sebesar 27.5%, responden berusia 41-50 tahun sebesar 20.0% dan responden 20-31 tahun sebesar 18.8%.

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Gambaran umum mengenai berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	42	52.5	52.5	52.5
Perempuan	38	47.5	47.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah,2015

Mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 52.5%.Sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 47.5%.

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan pendidikan pada saat pengambilan sampel sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	7	8.8	8.8	8.8
Sarjana	38	47.5	47.5	56.2
SLTA	35	43.8	43.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah,2015

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden paling tinggi berasal dari responden pendidikan terakhir sarjana sebanyak 47.5%, responden SLTA sebesar 43.8% dan responden pendidikan terakhir D3 sebesar 8.8%.

#### **Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Berdasarkan pengelompokan jenis pekerjaan, responden dapat dikelompokkan seperti dijelaskan pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 5**  
**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ibu rumah tangga	5	6.2	6.2	6.2
Mahasiswa	15	18.8	18.8	25.0
pegawai negeri	18	22.5	22.5	47.5
pegawai swasta	19	23.8	23.8	71.2
Wiraswasta	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah,2015

Responden paling tinggi berasal dari wiraswasta yaitu sebesar 28.8%. Kemudian pegawai swasta sebesar 23.8%, pegawai negeri sebesar 22.5%, mahasiswa sebesar 18.8% dan ibu rumah tangga sebesar 6.2%.

#### **Analisis Data**

##### **Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini menjelaskan hasil dari penelitian Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Syariah Palembang).

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Internet Banking**

Internet banking merupakan salah satu faktor dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Internet Banking**

No Item	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	17	21,25	20	25,00	31	38,75	8	10,00	4	5,0	80	100
P2	15	18,75	30	37,50	22	27,50	13	16,25	0	0,0	80	100
P3	22	27,50	17	21,25	23	28,75	14	17,50	4	5,0	80	100
P4	22	27,50	22	27,50	22	27,50	12	15,00	2	2,5	80	100
P5	22	27,50	22	27,50	22	27,50	12	15,00	2	2,5	80	100
Jumlah	98		111		120		59		12		80	100

Sumber: data primer diolah 2015

Tingkat frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan-pertanyaan variabel internet banking (*independent*), pada tabel tersebut diketahui bahwa tanggapan responden mengenai internet banking menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang tinggi terhadap internet banking pada Bank BRISyariah. Artinya responden menilai adanya kebenaran dari kenyataan dan harapan terhadap internet banking yang mereka terima.

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah**

**Tabel 7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah**

No Item	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	15	18,75	29	36,25	19	23,75	15	18,75	2	2,5	80	100
Y2	23	28,75	17	21,25	23	28,75	14	17,5	3	3,75	80	100
Y3	23	28,75	22	27,5	22	27,5	11	13,75	2	2,5	80	100
Y4	18	22,5	22	27,5	29	36,25	7	8,75	4	5	80	100
Y5	17	21,25	26	32,5	20	25	15	18,75	2	2,5	80	100

Jumlah	96		11		11		62		13		80	10
			6		3							0

Sumber: data primer diolah 2015

Tingkat frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan-pertanyaan variabel kepuasan nasabah (*dependent*), pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang tinggi terhadap kepuasan nasabah. Artinya bank harus memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment, dimana nilai  $r$  tabel adalah 0,197 berdasarkan pengujian yang telah dilakukan untuk variabel bebas dan variabel terikat pada masing-masing item menunjukkan  $r$  hitung  $> 0,197$  hal ini menunjukkan bahwa seluruh data yang diuji adalah valid. Hasil uji validitas pada indikator-indikator penelitian ini terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Internet Banking**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	14.3625	11.956	.602	.793
x2	14.2500	13.380	.468	.827
x3	14.3125	12.699	.427	.846
x4	14.2125	10.524	.814	.727
x5	14.2125	10.524	.814	.727

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Semua butir pertanyaan (item) pada masing-masing variabel internet banking adalah valid karena melebihi angka 0,24. Sehingga data yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

y1	14.1125	10.633	.653	.707
y2	14.0750	12.172	.344	.811
y3	13.9750	10.354	.666	.701
y4	14.1250	11.554	.493	.760
y5	14.1125	10.633	.653	.707

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung dari semua butir pertanyaan indikator kepuasan nasabah lebih besar dari  $r$  tabel, dengan  $r$  hitung pada pertanyaan pertama  $0.653 > 0.197$ , pertanyaan kedua  $0.344 > 0.197$ , pertanyaan ketiga  $0.666 > 0.197$ , pertanyaan keempat  $0.493 > 0.197$  dan pertanyaan kelima  $0.653 > 0.197$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang, instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga pengukuran tidak dapat dipercaya. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai  $r$  hitung  $> 0,60$ .<sup>34</sup> Adapun hasil uji reliabilitas dari penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Status
Internet Banking	0,823	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,780	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa semua variabel mempunyai Cronbach Alpha lebih besar dari  $0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

## Pengujian Hipotesis

Regresi linear mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linear, yang melibatkan satu variabel bebas (X) sebagai prediksi besarnya nilai variabel terikat (Y).<sup>35</sup>

## Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Pada output

<sup>34</sup> Priatno Duwi, *Teknik mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hlm. 30

<sup>35</sup> Ety Rochaety, Ratih Tresnati dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), hlm. 131.

SPSS, koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel Model Summary dan tertulis *R Square* atau *Adjusted R Square*. *R Square* bisa digunakan apabila jumlah variabel terdiri dari 2 variabel saja, untuk regresi yang menggunakan 3 variabel maka sebaliknya digunakan *Adjusted R Square*.<sup>36</sup>

**Tabel 11**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 <sup>a</sup>	.790	.788	1.86582

a. Predictors: (Constant), internet\_banking

*Sumber : Data primer yang diolah, 2015*

Nilai R pada tabel Model Summary menunjukkan hubungan antara variabel X dan Y. Pada tabel diatas nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,889. Apabila nilai koefisien korelasi diatas 0,599 maka hubungan variabel adalah kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara internet banking dan kepuasan nasabah adalah kuat.

Berdasarkan tabel diatas nilai dari R Square adalah 0,790 jadi koefisien determinasi adalah sebesar 79%. Ini berarti bahwa pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah adalah 79% dan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

### Uji T

Analisis ini bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh antara variabel pendapatan masyarakat terhadap perilaku konsumsi sepeda motor secara sendiri-sendiri (berdasarkan dimensi masing-masing).

**Tabel 12**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.330	.915		2.548	.013
internet_banking	.856	.050	.889	17.148	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

*Sumber : Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan output SPSS pada tabel coefficients maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

<sup>36</sup> Priatno Duwi, *Teknik mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hlm. 83

$$Y=a+bX$$

Kepuasan nasabah = konstanta+ internet banking

$$Y= 2.330 + 0.856$$

Angka konstanta sebesar 2.330. Angka ini berupa angka konstan yang mempunyai arti: jika tidak ada variabel/dimensi internet banking, maka kepuasan nasabah sebesar 2.330. Nilai  $b = 0.856$  menunjukkan jika terjadi perubahan terhadap variabel internet banking sebesar 1% dengan asumsi dimensi yang lain konstan maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0.856. Pada kolom *coefficient* model 1 terdapat sig 0,000 nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian regresi linier sederhana mengenai pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang), bahwa berdasarkan uji f, variabel independent (*internet banking*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ifham, 2015. *Ini Lho Bank Syariah!*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Albert Kurniawan, 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, Bandung: Alfabeta,
- Albert Kurniawan, 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, Bandung: Alfabeta,
- Budi Raharjo (2001). Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking. ([www.budi.insan.co.id/articles/internet-banking-bi1.pdf](http://www.budi.insan.co.id/articles/internet-banking-bi1.pdf), diakses 20 juni 2015)
- Cholid, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Christiana Okky Augusta Lovenia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah", *Skripsi*, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Dian Revit, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Padang (Survey Pada : Nasabah BCA Cabang Padang)", *Skripsi*, Padang: Fakultas Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2010. (tidak diterbitkan)
- Fitria Kusuma Wardhani, "Analisa Kepuasan Nasabah Pengguna Terhadap Layanan Internet Banking (Studi kasus Pada PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Dukuh Bawah)", *Skripsi*, Yogyakarta:

- Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.(tidak diterbitkan)
- Ghazali, aplikasi analisis multivariate dengan program spss, Semarang: badan penerbit universitas Diponegoro,2006.
- I Putu Agus Eka Pratama,*Komputer dan Masyarakat*, Bandung: Informatika,2014.
- P'anatut,*Statistika Pendidikan dan Metodologi Penelitian kuantitatif*,Malang: Madani, 2015.
- Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah*, Jakarta: Prenada Media Group. 2010.
- Jajuk Herawati, “Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal* (Penelitian Empiris terhadap Nasabah Internet Banking di Kota Yogyakarta)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*,Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013.
- Nachrowi, *Penggunaan Teknik Ekonometri*, Jakarta: Rajawali Pres, 2006.
- Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi tiga belas*,Macpro, 2010.Priatno Duwi, *Teknik mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sulaiman wahit, analisis regresi dengan menggunakan SPSS: contoh kasus dan pemecahan, Yogyakarta: Andi,2014.
- [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)