PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEMUDAHAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GENTENG BANYUWANGI

SKRIPSI

diajukan kepada Institut agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Program Studi Perbankan Syariah
Jurusan Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

MUHAMMAD WASLIL FUAD
NIM : 083123069

Dosen Pembimbing

Nurul Setianingrum, S.E., M.M
NIP. 19690523 199803 2 001

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAMFAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEMUDAHAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GENTENG BANYUWANGI

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah

Hari : Selasa
Tanggal : 04 April 2017

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Daru Anondo, S.E., M.Si.	**Siti Masrokatin, S.E., M.M.**
NIP. 19750303 200901 1 009	NIP. 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. ( )
2. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Moch. Ghufron, S.Ag.,M.M.
NIP. 19740727 200212 1 003

PERSEMBAHAN

Sujud syukur aku persembahkan kepada-Mu tuhan yang maha Esa, Maha Adil dan Maha Penyayang. Atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita. Aku persambahkan sebuah karya kecil ini kepada orang-orang telah berjasa dalam hembusan nafas ini.

1. Abah dan ibu tercinta (Alm. Abd kholiq kholil dan sudarwati) yang merupakan inspirasi utama dan beliau tidah henti-hentinya membimbing, mendidik, memotovasi serta selalu bersujud memanjatkan doa agar anakmu menjadi orang yang berguna dan sukses dunia akhirat.
2. Saudara-saudaraku, keluarga besarku dan teman-temanku yang selalu menjadi penyemangat untuk mengobarkan semangat ini.
3. Almamater khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ku tercinta, semoga karya ini menjadi bukti cintaku kepadamu dan bukan menjadi lambang perpisahan engkau dan aku.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ

شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya".*(Qs Almaidah : 02).* (Al-Qur'an Dan Terjemah, 2009: 156).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya, proses penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam semoga terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua dari zaman jahiliyah menuju zaman dengan ilmu pengetahuan serta ampunan dari Allah SWT.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Moch. Chotib, S.Ag.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh tim penguji sekripsi:
   a. Ketua Sidang : Daru Anondo, S.E., M.Si.
   b. Penguji Utama : Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
   c. Penguji Pendamping : Nurul Setianingrum, S.E.,M.M.
   d. Sekretaris : Siti Masrohatin, S.E.,M.M.
6. Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada kami.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta kelemahan dalam skripsi ini oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, 27 maret 2017

Muhammad Waslil Fuad
Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK BAHASA INDONESIA ..... **viii**

ABSTRAK BAHASA INGGRIS ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Ruang Lingkup Penelitian 9

F. Definisi Operasional 11

G. Asumsi Penelitian 12

H. Hipotesis 12

I. Metode Penelitian 13

J. Analisis Data 18

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

K. Sistematika Penulisan 25

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu 27

B. Kajian Teori 30

1. Pengertian Kualitas Layanan 30

2. Internet Banking 34

3. Kemudahan Bertransaksi 35

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambar Objek Penelitian 40

B. Penyajian Data 52

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 53

D. Pembahsan 63

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 66

B. Saran 67

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran :

Matrix Penelitian

Data Penelitian

Output SPSS

Table T

Table R (Product Moment)

Angket Penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Surat Izin Penelitian

Surat selesai Penelitian

Jurnal Penelitian

Pernyataan keaslian tulisan

Biodata diri

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

1.1 indikator Variabel..... 10

2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 29

3.1 Tabel Struktur PT. Bank Syariah Mandiri 51

3.2 Uji Validitas Data X..... 54

3.3 Uji Validitas Data Y..... 57

3.4 Uji Reabilitas 56

3.5 Persamaan Regresi Linear Sederhan..... 60

3.6 Uji T 61

3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 62

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Uji Heteroskedastisitas 58

Uji Normalitas 59

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Muhammad Waslil Fuad, Nurul Setianingrum, S.E., M.M 2017 :Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT. Bank Syari'ah Mandiri Kc. Genteng Banyuwangi.

Perbankan Syari'ah sebagai salah satu pelaku bisnis, selama dua dasawarsa terakhir tak henti-hentinya berkompetisi untuk membuat nasabahnya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. Salah satu kiat yang diyakini dalam pemasaran sekarang membuat nasabah setia adalah menciptakan system layanan yang selalu mengarahkan kepada kepuasan pelanggan. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh perbankan adalah penggunaan layanan internet melalui penggunaan aplikasi Internet Banking.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1) Apakah kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng banyuwangi? 2) Seberapa besar pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng banyuwangi?.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng banyuwangi. 2) Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi. Dalam penelitian ini data diambil dengan menggunakan teknik Observasi, Kuesioner dan Dokumentasi dengan teknik pengambilan sample Purposive sampling. Data yang dikumpulkan berupa hasil kuesioner. Analisis Kuantitatif meliputi : Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Sederhana, Pengujian Hipotesis melalui uji signifikasi t dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Bank Syari'ah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi tentang Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT. Bank Syari'ah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa 1) kualitas layanan internet banking berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syari'ahMandiri KC Genteng. 2) besarnya pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah sebesar 36,4%. Sedangkan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti halnya dipengaruhi oleh factor jenis usaha, tempat, daya saing, serta daya beli masyarakat terhadap produk suatu usaha tersebut.

Kata kunci : Kualitas layanan, internet banking, kemudahan bertransaksi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACT

Waslil Muhammad Fuad, Nurul Setianingrum, S.E., M.M 2017: The influence of Internet Banking Service Quality Of Ease Customers In Trading On PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

Sharia banking as a business person, over the last two decades of unremitting compete to make their customers remain loyal to their products and do not turn into another product. One of the tips that are believed in marketing now create loyal customers is creating a service system that always leads to customer satisfaction. One of the innovations undertaken by banks is the use of Internet services through the use of Internet Banking application.

The focus of the problems in this thesis are: 1) Is the internet banking service quality affects the customer convenience in the transaction in PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi? 2) How much influence the internet banking service quality on customer convenience in the transaction in PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi?.

The purpose of this research are 1) To determine the effect of the internet banking service quality on customer convenience in the transaction in PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi. 2) To determine the influence of the internet banking service quality on customer convenience in the transaction in PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

This research was conducted at PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi. In this study the data taken by using observation, questionnaire and documentation with sampling purposive sampling technique. Data collected in the form of the questionnaire. Quantitative analysis includes: Classical Assumption Test, Simple Linear Regression Analysis, Testing Hypothesis through the significance test t and test the coefficient of determination.

Based on the results of research at PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi on the Influence of the Internet Banking Service Quality To Ease Customers In Trading On PT. Bank Syari'ah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi can be concluded that 1) the quality of the internet banking service significantly affect customer convenience in the transaction in PT. Bank Syari'ah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi. 2) the influence of the internet banking service quality on customer convenience in the transaction amounted to 36.4%. While the remaining 63.6% is influenced by other factors not described in this study as well as influenced by factors of business, place, competitiveness, as well as the purchasing power of the product of that effort.

Keywords: Quality of service, Internet banking, Ease of transaction.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masih beranggapan bahwa Islam menghambat kemajuan. Beberapa kalangan mencurigai Islam sebagai faktor penghambat pembangunan. Seolah-olah Islam merupakan agama yang hanya berkaitan dengan masalah ritual, bukan sebagai sistem yang komprehensif dan mencangkup seluruh aspek kehidupan, termasuk masalah pembangunan ekonomi serta industri perbankan sebagai salah satu penggerak roda perekonomian.

Manusia adalah khalifah di muka bumi. Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada sang Khalifah agar dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan suci ini, Allah memberikan petunjuk melalui Rasul-Nya. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik akidah, akhlak maupun syari'ah. (Muhammad Syafi'I Antonio,2001:3).

Bank syari'ah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah Islam. Pada saat ini, perkembangan perbankan syari'ah sebagai bagian dari aplikasi sistem ekonomi syari'ah di Indonesia telah memasuki babak baru. Pertumbuhan industri perbankan syari'ah telah bertransformasi, dari sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktek perbankan syari'ah, menjadi bagaimana bank syari'ah menempatkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

posisinya sebagai pemain utama dalam peraturan ekonomi di tanah air. Bank syari'ah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam transaksi pilihan mereka. Hal itu ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:110).

Seiring pertumbuhan perbankan syari'ah, dinamika kompetensi di antara pelaku bank syari'ah yang semakin tinggi mengakibatkan *competitive advantage* yang dimiliki suatu bank makin tidak *sustainable*. Perbankan sebagai salah satu pelaku bisnis, selama dua dasawarsa terakhir tak henti-hentinya berkompetisi untuk membuat nasabahnya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. Salah satu kiat yang diyakini dalam pemasaran sekarang membuat nasabah setia adalah menciptakan sistem layanan yang selalu mengarahkan kepada kepuasan pelanggan.

Begitu pentingnya nasabah bagi kita, nasabah merupakan darah kehidupan semua organisasi. Sebuah organisasi harus menciptakan komitmen total kepada nasabah. Karena itu harus mendahulukan kepuasan nasabah. Membuat konsep atau strategi pelayanan itu sangatlah penting untuk kepuasan nasabah. Model strategi pelayanan dimulai dengan perincian data-data tentang Nasabah, produk, dan jasa yang akan diberikan (Purwanto, 2012:77).

Dalam memikat hati nasabah, pihak perbankan memiliki berbagai layanan untuk memudahkan para nasabahnya. Meningkatnya persaingan dan usaha untuk menekan biaya operasional seefisien mungkin mendorong bank-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank untuk memanfaatkan internet dalam menjalankan bisnisnya. Selain itu tingkat mobilitas di masyarakat yang semakin meningkat dari tahun ke tahun menyebabkan para penyedia layanan bagi masyarakat seperti perbankan melakukan banyak inovasi pada pelayanan mereka terhadap para nasabahnya. Salah satu aplikasi yang saat ini mulai menjadi perhatian adalah *internet banking*.

Layanan internet banking diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses situs tersebut dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya seperti cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan lain-lain, di mana saja dan kapan saja, asalkan memiliki koneksi ke internet. Kemudahan lainnya ialah karena situs itu sama seperti situs-situs lain pada umumnya, sehingga nasabah dapat secara langsung mengakses.

Sama halnya dengan Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi, untuk selalu meningkatkan produk dan layanannya melakukan berbagai langkah. Diantaranya adalah pengembangan layanan perbankan elektonik yaitu Internet Banking dilakukan sedekat mungkin dengan perubahan nasabah. Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi harus mengetahui

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tentang keinginan nasabahnya. Membangun hubungan dengan hati untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan melalui intenet banking (Suchaeri, 2015:107).

Dalam pengelolaan Bank, kepuasan merupakan suatu yang harus diperoleh bagi setiap nasabah yang bertransaksi dengan Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi. Untuk mencapai hal tersebut salah satu faktor yang wajib dipenuhi oleh Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi adalah penyediaan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal tersebut akan dicapai apabila Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi memiliki dan menerapkan suatu standart kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menjamin wujud kepuasan nasabah secara berkesinambungan.

Dalam menjalin hubungan serta memikat hati para nasabah Bank Syari'ah Mandiri memberikan segenap pelayanan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Bersimbiosis mutualisme antara pihak Bank Syari'ah Mandiri dan nasabah yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Salah satu cara dengan memberikan fasilitas pendukung berupa internet Banking. Dengan adanya intrnet Banking mampu menyediakan pelayanan perbankan tanpa perlu datang langsung ke Bank yang bersangkutan.

Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kehadiran internet

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

banking ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disedakannya fasilitas layanan internat banking, nasabah mendapat keuntunagn berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Untuk memebuat layanan internet banking memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, di mana pun mereka dapat bertransaksi. (Budi Agus Riswandi, 2005: 21)

Internet banking di definisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. Internet Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. 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 Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Adanya internet Banking ini adalah hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

Penelitian ini menganalisis tentang Internet Banking di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi. Hal ini mendorong penulis untuk mengetahui lebih lanjut tentang kemudahan bertransaksi menggunkan *internet banking*. Dengan ini dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, pada akhirnya memberikan *competitive advantage* (keunggulan bersaing) bagi perusahaan serta memberikan kemudahan bagi nasabah.

Maka dari latar belakang di atas penulis sebagai mahasiswa IAIN Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah sangat tertarik untuk meneliti hal tersebut yaitu" **PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEMUDAHAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARI'AH MANDIRI KC. GENTENG BANYUWANGI.**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang mana dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Apakah kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang konstribusi apa yang akan diberikan setelah selesai penelitian. Manfaat dapat berupa manfaat yang bersifat teoritis dan bersifat praktis, seperti manfaat bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan (Tim Penyusun IAIN Jember, 2016: 61).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

1) Sebagai media dalam menyelesaikan tugas skripsi yang digunakan untuk persyaratan penyelesaian program Studi S1.

2) Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan serta lebih banyak memahami tentang kondisi konsumen tentang pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

b. Bagi Mahasiswa IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai upaya inovasi ilmiah, dapat menambah koleksi hasanah ilmu pengetahuan yang fungsional bagi dinamika keilmuan civitas akademika dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai dunia perbankan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini merupakan media informasi dan sosialisasi bagi masyarakat sehingga dapat menambah pemahaman mereka akan keberadaan perbankan.

d. Bagi Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi

Sebagai bahan acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi dalam mengetahui apa yang menjadi daya tarik sesorang untuk mempercayakan perbankan mengelola keuangan konsumen dan memuaskan hati.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Adapun ruang lingkup penelitian adalah:

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:2).

Adapun variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Independent

Variabel independent dalam bahasa Indonesia di sebut variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini dan yang disimbolkan dengan X adalah kualitas layanan internet banking

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Variabel Dependent

Variabel terkait atau variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen.

Adapun yang menjadi variabel terkait dalam penelitian ini adalah yang disimbolakan dengan Y adalah kemudahan nasabah dalam bertransaksi.

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel yang telah di teliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar membuat butir-butir atau item pertayaan dalam angket, interview dan obeservasi (STAIN,2010:42). Indikator variabel ini adalah :

Tabel 1.1
Indikator Variabel Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan dalam Bertransaksi

Judul	Variable	Indikator
Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi	kualitas layanan internet banking(X)	1) Kehandalan (Tatik Suryani, 2008: 122) 2) Teknologi (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 134) 3) Kemampuan pelayanan (Fajar Laksana, 2008: 90)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	kemudahahn dalam bertransaksi(Y)	1) Kepuasan Nasabah 2) Merekondasikan kepada orang lain

F. DEFINISI OPERASIONAL

1. Kualitas

   Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. (Fajar Laksana, 2008:85)

2. Service atau Layanan

   Service atau layanan adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.(Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 76)

3. Internet Banking

   Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online yang berhubungan dengan transaksi perbankan (Budi Agus Riswandi,2005: 21)

4. Kemudahan Transaksi

   Transaksi yaitu memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan jasa tidak pernah terlepas dari transaksi keuangan. Untuk itu, produk, jasa, dan layanan yang ditawarkan oleh bank (tabungan,

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

deposito, giro, pemberian kredit, jasa pengiriman uang layanan internet banking, dan layanan perbankan lainnya) memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:12)

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti.Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. (Tim Penyusun IAIN Jember, 2016: 62).

Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah kualitas layanan internet Banking.

H. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis di ajukan dalam bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian. Hipotesis terdiri dari dua macam :

1. Hipotesis kerja atau di sebut dengan hipotesis alternativ. Di singkat dengan Ha yaitu: hipotesis yang di dalamnya berisi ide-ide atau tanggapan mengenai langkah-langkah yang kemudian mungkin bermanfaat untuk di lakukan. Hipotesis kerja menyatakan adanya pengaruh antara variabel X dan Y. Atau adanya perbedaan antara dua kelompok.
2. Hipotesis nol (*null hypotheses*) di singkat Ho yaitu: hipotesis yang memberikan jawaban yang tepat mengenai persoalan penelitian dan memutuskan langkah yang akan menguji kebenaran tanggapan itu. Hipotesis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ini sering juga di sebut hipotesis statistik. Yaitu di uji dengan perhitungan statistik.

Oleh karena itu, hipotesis yang baik adalah hipotesis yang rumusnya mudah di pahami serta memuat paling tidak variabel-variabel permasalahan penelitian.

Maka dapat di uraikan sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

I. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang dipergunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Bank Syari'ah Mandiri KC Genteng Banyuwangi dengan mengindentifikasi layanan internet banking. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey, penelitian ini digunakan untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data. (Sugiyono, 2014: 72).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan statistik deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi saat sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan menyajikannya apa adanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif melalui perhitungan ilmiah yang bersal dari sampel-sampel atau karyawan yang dimintai menjawab atas sejumlah pernyataan tentang *survey* untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Berdasarkan tingkat kealamiahannya termasuk metode penelitian eksperimen yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh *treatment* (perlakuan) tertentu.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim di pakai. Populasi di artikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan di teliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya luas maka, penelitian harus mengambil sampel dari populasi yang telah di definisikan.

a. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya di teliti dan pada populasi itu hasil penelitian di berlakukan.populasi adalah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Populasi itu bisa menusia dan bukan manusia, misalnya lembaga, badan sosial, wilayah, kelompok atau apa saja yang akan di jadikan sumber informasi. Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan di ambil dari popuasi ini. Menentukan populasi, tidak dapat di lewatkan dalam proses penelitian, sebab kesimpulan yang di ambil dari hasil penelitian akan di berlakukan dalam populasi ini.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi yang menggunakan internet banking.

b. Sampel

Sampel adalah bagian populasi bagian dari populasi yang akan di teliti secara mendalam. Sampel di ambil bila kita merasa tidak mampu meneliti seluruh populasi. Saran utama sampel ialah harus mewakili populasi. Oleh karena itu semua ciri – ciri populasi harus di wakili dalam sampel.

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumusan sebagai berikut:

Rumus Slovin $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan 10%.

Dalam penelitian ini tehnik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara pertimbangan tertentu dalam populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{2.576}{1 + 2.576\ (10\%)^2}$$

$$= \frac{2.576}{1 + 2.576\ (0{,}01)}$$

$$= \frac{2.576}{25.77}$$

$$= 99{,}961195188$$

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya dan sesuai dengan masalah yang diteliti secara lengkap maka digunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Proses pencatatan pola perilaku subjek, objek, atau kejadian yang sistematik tanpa adanya pernyataan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Kelebihannya adalah data yang dikumpukan umumnya tidak terdistorsi, lebih akurat dan bebas dari

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bias respon. Obeservasi yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi yaitu :

1. Letak geografis Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.
2. Jumlah nasabah atau populasi yang menjadi sample penggunanaan layanan internet banking.

b. Kuesioner (Angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2014:142).

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang langsung kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

c. Dokumentasi

Metode dekumenter adalah teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa (catatan, surat, majalah, agenda, dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sebagainya). Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi
2. Visi misi Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi
3. Letak geografis Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi

J. ANALISIS DATA

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah responden atau sumber data terkumpul.Kegiatan dalam analisis data ialah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono, 2014:147).

Untuk memepermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science).*

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap antara lain :

a. Proses *editing*

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Pada prinsipnya proses editing data yang diamati akan dianalisis secara akurat dan lengkap.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Proses *Coding*

Proses pengubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberian kode).

c. Proses *Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

d. *Tabulasi*

Menyajikan data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam table tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS (*Statistical Package For Social Science).*

Analisis data kuantitatif adalah suatu analisa yang berdasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk mempermudah dalam menganilis data maka peneliti menggunaakan program SPSS *(Statistical Package For Social Science).*

1) Uji Instrument Penelitian

Sebuah instrument atau alat ukur yang baik haruslah memiliki validitas dan reliabilitas yang juga sama baiknya. Sebelum dilakukan analisis statistik, butir-butir pertanyaan, pernyataan mutlak perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. (Sunarto, 2013: 348)

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi.Analisis ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrument dengan skor total. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Untuk memutuskan apakah instrument tersebut valid atau tidak, besarnya korelasi (r hitung) tersebut dibandingkan dengan r table. Dengan taraf signifikan sebesar 5%.

Jika r hitung > r table = valid

Jika r hitung < r table = tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan posivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukan data yang tidak berbeda. Dalam

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar.

Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrument penelitiannya. (Sugiyono, 2011:268).

Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukan sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatatakan reliabel, apabila :

Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel

Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliable

1) Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas,dan heteroskedatisitas. Asumsi klasik tersebut yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik yang pertama adalah uji normalitas. Pengujian terhadap asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak ada terdistrubusi normal maka kesimpulan statistik

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjadi tidak valid atau bias. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik *normal probability plot* dan uji statistik *one sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila Grafik normal *probability plot* tampak bahwa ada titik – titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat di simpulkan bahwa residual data memiliki berditribusi normal, atau memenuhi data memenuhi asumsi klasik normalitas. Lebih lanjut pada uji statistik *one sample kolmogorof-Smirnov Test*. Jika didapat nilai signifikan >0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data betdistribusi normal acara *multivariate*.(Hengki Latan, 2013: 56).

b. Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu obsevasi keobservasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang Baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah atu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

2) Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linier sederhana. Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *independent variabel* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh untuk satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu layanan internet banking sedangkan variabel terikat yaitu kemudahan nasabah dalam bertransaksi.

Rumus regresi linear sederhana :

$Y = a + B\alpha + e$

Keterangan:

Y : variable dependent (Kemudahan Nasabah Bertransaksi)

a : konstanta atau intercept

B : koefisien variabel independent

α : variable independent (Kualitas Layanan Internet Banking)

e : error

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mengetahui serta menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakanlah teknik bantuan SPSS.

a. Uji Hipotesis

1) Uji T

Uji t dalam regresi linier sedehana dimaksudkan untuk menguji koefisien regresi untuk maing-masing variable bebas terhadap variable terikat. Uji t bisa dikatakan pula sebagai uji signifikansi secara parsial (satu-satu). Uji t bisa dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t table, yang mana jika :

a) t hitung ≥ t table = berpengaruh signifikan

b) t hitung ≤ t table = tidak berpengaruh signifikan

Selain dengan cara tersebut dapat juga dilakukan dengan cara membandingkan nilai sig dengan $\alpha = 0{,}05$. Kriteria, jika :

a) Sig ≤ 0,05 maka tidak berpengaruh signifikan

b) Sig ≥ 0,05 maka berpengaruh signifikan

2) Uji Koefisiensi Determinasi R^2

Bahwa R^2 disebut sebagai koefisien determinasi yakni dalam regresi menggambarkan besarnya kemampuan suatu variable x menjelaskan variable y sebagai variable terikat. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pada intinya koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Untuk menunjukkan nilai koefisien determinasi pada output SPSS dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square* pada table *Model Summary*.

K. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistematika penulisan ini akan dijelaskan kerangka pemikir yang digunakan dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat dipelajari dan dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan ini adalah sebagai berikut:

BAB I yaitu pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian.

BAB II yaitu kajian kepustakaan, yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori

BAB III yaitu penyajian data dan analisis, yang memuat didalamnya gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan

BAB IV yaitu penutup atau kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bagian Akhir : Daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan, dan lampiran-lampiran

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian yang dilakukan sebelumnya yang hampir sama dengan penelitian ini, antara lain :

1. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syari'ah kantor Cabang Ambulu.** penelitian ini melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mega Syari'ah Kantor Cabang Ambulu. (Risma Eka Novianti, 2012)

   Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hendaknya kualitas pelayanan tersebut harus ditingkatka. Perkembangan tersebut tidak lepas dari adanya beberapa kebijaksanaan bank yang telah diterapkan selama ini, meliputi peningkatan di bidang pelayanan pada pelanggan antara lain dalm bentuk meningkatkan profesionalisme karyawan melalui peningkatan pendidikan formal maupun informal atau diktat, memperbanyak ATM di berbagai kantor cabang pembantu.

   Dari hasil penelitian diatas.Ada perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Jika penelitian sebelumnya melihat tentang. "pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mega Syari'ah Kantor Cabang Ambulu. Sementara pada penelitian ini meneliti Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

2. **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah(Study Kasus BDP DIY Syari'ah).** Penelitian ini dilakukan oleh Didik Kurniawan dari STAIN Jember, Tahun 2013 di Bank BDP Syari'ah Jember. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah di Bank BDP Syari'ah Yogyakarta dengan subjek 100 nasabah. Penelitian ini merupakan study korelasi dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sample adalah purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisi kuantitatif dengan mengunakan bantuan computer program SPSS for windows. (Didik Kurniawan, 2013)

   Meningkatkan loyalitas nasabah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah merasakan adanya kepuasan terhadap perbankan itu sendiri yang nantinya akan menjadi loyal. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya melihat tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Study Kasus BDP DIY Syari'ah) sedangkan penilitian yang sekarang tentang Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN Jember".** penelitian ini dilakukan oleh Norma Ayu Dwi Larasati.S, Tahun 2014 di BMT STAIN Jember Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hendaknya kualitas pelayanan tersebut harus ditingkatkan, terutama mengenai pelayanan dan keunggulan produk yang dimiliki BMT supaya minat nasabah untuk membeli suatu produk makin meningkat.

Dari hasil penelitian diatas. Ada perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Jika penelitian sebelumnya melihat tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN Jember Sementara pada penelitian ini meneliti Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu:

No	Peneliti/Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Risma Eka Novienti dari STAIN Jember 2012 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mega Syari'ah kantor cabang ambulu.	Metode kuantitatif serta meningkatkan kualitas layanan	Pada variabel Y menggunakan loyalitas nasabah
2	Didik Kurniawan dari STAIN Jember 2013 Pengaruh Kualitas Layanan,	Meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan	Pada variabel Y menggunakan kepuasan dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Kualitas Produk, DanNilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah(Study Kasus BDP DIY Syari'ah	nasabah	loyalitas
3	Norma Ayu Dwi Larasati. S dari STAIN Jember 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN Jember	Metode kuantitatif serta meningkatkan kualitas layanan	Pada variabel Y menggunakan keputusan menjadi nasabah

Sumber : Data Diolah

B. Kajian Teori

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan linkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika pelayanan yang diterima melebihi batas harapan nasabah, kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas pelayanan dipresepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Layanan atau pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen. Artinya karyawan dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perbankan (Kasmir, 20013: 15-16).

Umumnya pelayanan lebih bersifat intangible, tidak dapat dilihat dan tidak dapat diraba, sehingga penggunaanya hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Dalam rangka mengukur kepuasan konsumen ada kreteria atau dimensi yang menjadi perhatian konsumen sehubungan dengan penilaian atau layanan.

Pelayanan menjadi titik fokus studi disiplin ilmu administratif di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan nasabah dan perubahan pada bank itu sendiri.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, baik secara ekstrim dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang sangat baik mempenggaruhi banyaknya jumlah konsumen dalam suatu perbankan. Dapat dikatakan bahwa faktor pelayanan konsumen merupakan salah satu raih sukses menjual produknya. Meskipun perbankan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, kecil kemungkinan memperoleh hasil yang diinginkan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada nasabah sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara professional. Layanan ini menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan terus dating kembali untuk menjadi rekan bisnis yang baik. Apapun layanan kepada nasabah tentunya telah ada ketetapan tata pelaksanaannya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan puas dengan apa yang diterimanya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 75-80)

Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perbankan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya layanan prima kepada nasabahnya, yaitu:

a. Meningkatkan citra perbankan
b. Promosi bagi bank
c. Menciptakan kesan pertama yang baik
d. Meningkatkan daya saing
e. Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat, pelangan atau nasabah sangat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakkan waktu lama.

b. Keramahan

Untuk menciptakan kerja sama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

c. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesui dengan keinginan nasabah.

d. Kenyamanan

Suasana yang nyaman berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang bisa lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

a. *Creability* (kepercayaan)

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercaya. (purwanto, 2012: 63).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Kehandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang samauntuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. (Tatik suryani. 2008: 122)

c. Teknologi

Teknologi layanan perbankan adalah suatu teknologi yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *hand phon*, komputer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi. (Ikatan bankir indonesia, 2014: 134)

d. Kemampuan pelayanan

Merupakan karakteristik yang berkaitan dengan, kecepatan, keramahan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan. (Fajar Laksana, 2008: 90)

2. Internet Banking

Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kehadiran internet banking ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disedakannya fasilitas layanan internat banking, nasabah mendapat keuntunagn berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

setiap saat. Untuk memebuat layanan internet banking memberi keuntungan, lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, di mana pun mereka dapat bertransaksi. (Budi Agus Riswandi, 2005: 21)

Internet banking juga dapat di definisikan sebagai fasilitas khusus yang di berikan oleh bank kepada nasabah untuk dapat memeriksa saldo, melaksanakan proses transfer, melaksanakan pembayaran tagihan dan pembelian melalui sarana internet. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui computer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Jenis transaksi internet banking antara lain, transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran tagihan (kartu kredit, telepon, listrk), pembelian (pulsa isi ulang, tiket pesawat, saham). (Ikatan Bankir, 2014:77-177)

3. Kemudahan Bertransaksi

Teknologi sangat penting bagi semua perusahaan, tidak hanya bagi perusahaan yang bersaing dengan produk berteknologi tinggi. Sedemikian meresapnya teknologi pada saat sekarang, sehingga sia-sia saja untuk melakukan diferensiasi antara dan industry teknologi dan nonteknologi yang ada hanya perusahaan-perusahaan teknologi.

Transaksi yaitu memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan jasa tidak pernah terlepas dari transaksi keuangan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk itu, produk, jasa, dan layanan yang ditawarkan oleh bank (tabungan, deposito, giro, pemberian kredit, jasa pengiriman uang layanan internet banking, dan layanan perbankan lainnya) memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:12)

Layanan internet banking diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses situs tersebut dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya seperti cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan lain-lain, di mana saja dan kapan saja, asalkan memiliki koneksi ke internet. Kemudahan lainnya ialah karena situs itu sama seperti situs-situs lain pada umumnya, sehingga nasabah dapat secara langsung mengakses.

Adanya internet Banking ini adalah hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA tujuannya memuaskan hati nasabah. (http://www.syariahmandiri.co.id,12 Januari 2017).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam pengelolaan Bank, kepuasan merupakan suatu yang harus diperoleh bagi setiap nasabah yang bertransaksi dengan Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi. Untuk mencapai hal tersebut salah satu faktor yang wajib dipenuhi oleh Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi adalah penyediaan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal tersebut akan dicapai apabila Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi memiliki dan menerapkan suatu standart kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menjamin wujud kepuasan nasabah secara berkesinambungan.

a. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspetasi, pelanggan akan puas.

Makna dari kepuasan penggunaan jasa itu sendiri dapat kita simpulkan merupakan suatu tingkat perasaan para pengguna jasa setelah mereka membandingkan hasil pelayanan yang mereka rasakan dengan harapan-harapan mereka terhadap pelayanan. Di samping itu, sangat penting bagi setiap organisasi baik itu organisasi swasta, maupun organisasi pemerintah dalam memahami kepuasan pelanggan atau pengguna jasa karena akan sangat berpengaruh terhadap eksistensi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perusahaan atau organisasi dalam memenangkan persaingan. (purwanto, 2012: 67)

Untuk memuaskan nasabah, kita perlu mengetahui apa yang mereka butuhkan dan berusaha paling tidak memenuhi harapan-harapan yang mendasar mereka. Kebutuhan nasabah tidak hanya mengenai barang atau jasa saja, tetapi banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sangatlah penting bagi bank untuk mengetahui dan mengenal kebutuhan nasabah.

Faktor-faktor yang meliputi kepuasan nasabah diantaranya:

1) Kenyamanan

   Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

2) Ketepatan

   Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah. Mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhannya.

3) Kecepatan

   Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat, pelangan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakkan waktu lama.(Ikatan Bankir Indonesi, 2014:77)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan nasabah. Survei berkala dapat melacak kepuasan nasabah secara langsung diantarannya:

1. Minat membeli ulang

   Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi. Perusahaan akan bertindakk bijaksana dengan mengukur kepuasan nasabah secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan nasabah.

2. Kesediaan untuk merekomendasi

   Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama. Merskipun demikian, hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas tidahlah proporsional.

   Pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan atau perbankan memperkenalkan produk baru dan memperbarui pruduk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.(philip kotler, 2008:139-140)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi. Kemudian untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang obyek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematik sebagai berikut.

1. Sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi

PT. Bank Syariah mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 10 Agustus tahun 1973 dengan nam PT.Bank Susila Bakti,anak perusahaan dari *ex-legancy* BDN, berdasarkan akta notaris No.146 dari R. Soeratman, S.H. nama perusahaan mengalami beberapa kali perubahan, terakhir berdasarkan akta notaris No.23 dari Sutjipto, S.H. pada tanggal 8 September 1999 brganti nama menjadi PT.bank Synariah Mandiri. Perusahaan menyelenggarakan usaha bank dengan prinsip perbankan syariah.

Pada tanggal 25 Oktober 1999 PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi berdiri. Hal yang paling signifikan adalah saat memperkenalkan suatu lembaga keuangan yang berlandaskan syariah islam di masyarakat Indonesia yang bukan hanya beragama Islam. Pada tanggal 1 November 1999 PT. Bank Syariah Mandiri telah beroperasi dengan modal dasar Rp. 2,5 Milyar dan 630 kantor yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kemudian PT.bank Syariah Mandiri mengesahkan kepemilikan saham sebanyak 131.648.712 lembar saham. Saat ini, Bank Syariah Mandiri terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh regulasi, pengelolaan resiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial.

Sepanjang 2010, Bank Syariah Mandiri menambah 144 *outlet* sehingga total outlet menjadi 507 outlet dibanding semula 363. Sementara per April 2011, outlet Bank Syariah Mandiri mencapai 520 outlet terdiri atas 120 Kantor Cabang, 264 Kantor Cabang Pembantu, 31 Kantor Kas, 51 Kantor Layanan Syariah, dan 52 *payment point*.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro,* SME, *commercial, dan corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata induster yang berkesinambungan.
b. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

Motto Bank Syariah Mandiri KC genteng "PAS"

Percaya diri

Antusias

Semangat

3. Letak Geografis PT. Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi

Nama Bank : Bank Syariah Mandiri

Kode Bank : 451

Nomer Kode : ID0010351

Telepon : 0333-842891

Alamat :Jln. Gajah Mada No.159 (d.h. Jl. D.P.U), Kel. Banyuwangi, Jawa Timur

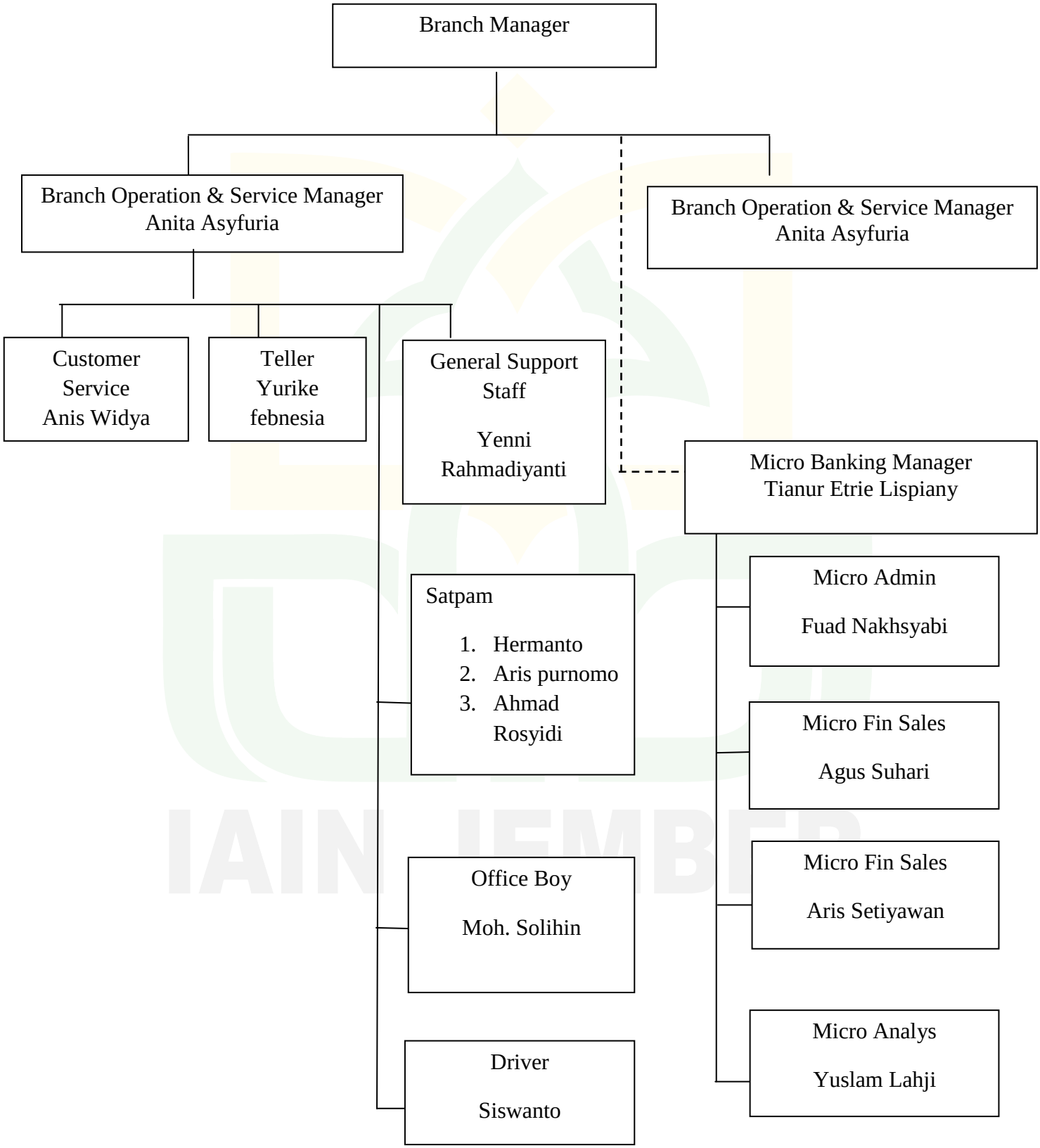
IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.1

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Genteng Banyuwangi



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi Tahun 2016

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Job Description

Adapun *job description* PT. Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi sebagai berikut:

a. *Priority Banking Officer*

Priority Banking Officer melakukan fungi *financial advisory*, program *service*, aktivitas penjualan produk-produk perbankan (antara lain produk investasi, *bancassurance* nasabah prioritas area serta operasional rutin yang beriorentasi terhadap peningkatan *asset* nasabah. Yang berada pada unit *Branch Office* dan mempunyai tanggung jawab utama yaitu memastikan tersedianya data calin nasabah segmen *affluent & high net worth (hot pipeline)* serta daftar aktivitas sales pada sistem yang telah ditetapkan dan lain sebagainya.

b. *Account Maintenance Staff*

Account Maintenance Staff melakukan penagihan pembiayaan *business banking* dan *consumer* untuk menjaga kualitas bembiayaan yang berada pada unit *Branch Officer* dan mempunyai tugas utama yaitu melakukan penagihan ke nasabah pembiayaan *business banking* dan *consumer banking* sesuai target yang telah ditetapkan dan lain-lain.

c. *Branch Manager*

Branch Manage bertugas memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seliruh kegiatan segmen bisnis dan operasional bank, serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah koordinasinya secara prudent serta memutus

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pembiayaan sesuai limit kewenangannya, yang berada pada unit *Branch Office* dan yang mempunyai tanggung jawab utama yaitu memastikan terciptanya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer),* pendanaan, *contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berbeda dalam koordinasinya dan lain sebagainya. Kemudian mempunyai wewenang utama yaitu persetujuan pembiayaan sesuai batas limit yang menjadi kewenangannya dan lain sebagainya.

d. *Branch Operation & Service Manager*

Branch Operation & Service Manager memastikan aktivitas operasional *Branch Office* terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target *Branch Office*. Yang berada pada unit *Branch Office* dan mempunyai tanggung jawab jawab utama yaitu memastikan terkendalinya biaya operasianal *Branch Office* dengan efisien dan efektif. Kemudian mempunyai wewenang utama yaitu memberikan persetujuan atau penolakan atas transaksi bank sesuai dengan kewenangannya.

e. Business Banking Relationship Manager

Business Banking Relationship Manage memasarkan produk dan mencari peluang pasar segmen *Business Banking,* membina dan mengembangkan *relationship* dengan nasabah untuk membantu dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari debitur yang menjadi kelolanya untuk mencapai pertumbuhan portofolio pembiayaan yang sehat dan tingkat profitabilitas yang tinggi dengan analisis pembiayaan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang *comprehensive* dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku. Yang berada pada unit *Branch Office* dan mempunyai tugas utama yaitu menawarkan dan memperkenalkan produk baru dan *existing* segmen *Business Banking* yang kompetitif kepada *prospective costumer*, dana *fee based* dan lain-lain. Kemudian mempunyai wewenang utama yaitu memberikan rekomendasi *action plan* penanganan nasabah eksisting termasuk perpanjangan, tambahan limit nasabah, dan restrukturisasi untuk nasabah kol 1 dan kol 2.

f. *Business Banking Staff*

Business Banking Staff yaitu mengumpulkan dokumen permohonan pembiayaan, verifikasi kebenaran dan kewajaran data nasabah dan anggunan, melakukan input kedalam FOS secara benar, menyiapkan dokumentasi pembiayaan, melakukan *compliance review* kelengkapan persyaratan pembiayaan, mengadministrasikan dokumen pembiayaan, menyerahkan dokumen legal atau anggunan untuk disimpan pada unit yang ditetapkan serta menyiapkan laporan untuk memonitoring pembiayaan yang berada pada unit *Branch Office* yang mempunyai tanggung jawab utama yaitu melakukan verifikasi calon debitur dan kesesuaian dokumen meliputi: tempat tinggal, lokasi usaha, tempat kerja.

g. *Business Banking Verification Staff*

Business Banking Verification Staff yang melakukan verifikasi dokumen permohonan pembiayaan segmen *business banking* sesuai

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan RAC yang berada pada unit *Area Office* yang mempunyai tanggung jawab utama melakukan verifikasi dokumen, laporan keuangan, dan legalitas jaminan untuk pembiayaan *business banking.*

h. *Consumer Banking Relationship Manager*

Consumer Banking Relationship Manager meningkatkan pertumbuhan bisnis pada segmen *consumer banking* yang meliputi pendanaan dan pembiayaan serta melakukan fungsi *financial advisory* dan retensi terhadap nasabah prioritas.

i. *General Support Staff*

General Support Staff memastikan penyajian kebutuhan dan keamanan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan oprasional dan bisnis di *Branch Office* yang berada pada unit *Branch Office* yang mempunyai tanggung jawab utama menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor.

j. *Micro Analys*

Bertugas melakukan verifikasi terhadap lokasi usaha, keletakan usaha dan penilaian agunan untuk pembiayaan segmen mikro sesuai dengan kelolaannya. Yang berada pada unit *Branch Office*yang mempunyai tanggung jawab utama yaitu melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha, dan penilaian agunan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

k. *Micro Financing Sales*

Yaitu melakukan upaya marketing dan penjualan produk-produk outlet mikro dalam rangka merealisasikan target bisnis. Yang mempunyai tanggung jawab utama yaitu melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang di tentukan.

l. *Customer Service*

Yaitu bertaggung jawab melayani nasabah dengan memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah, melayani nasabah dalam pembukuan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya.

m. *Teller*

Yaitu secara umum pekerjaannya yang sehari-hari berhadapan langsung dengan nasabah, yakni untuk keperluan transaksi sehari-hari, setiap pembayaran atau penerimaan tunai (kas) kecuali dengan personalia dan pengeluaran kas kecil, untuk tukar menukar uang, dan penarikan kembali setoran *house check kliring* oleh nasabah.

5. Operasional Perbankan Syariah

Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun, nasabah dana dalam bank syariah diperlakukan sebagai

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

investor dan/atau penitip dana. Dana tersebut disalurkan perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja) maupun konsumtif. Dari pembiayaan tersebut, bank syariah akan memperoleh bagi hasil/marjin yang merupakan pendapatan bagi bank syariah. Jadi, nasabah pembiayaan akan membayar pokok + bagi hasil/marjin kepada bank syariah. Pokok akan dikembalikan sepenuhnya kepada nasabah dana sedangkan bagi hasil/marjin akan dibagi hasilkan antara bank syariah dan nasabah dana, sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Artinya dalam bank syariah, dana dari nasabah pendanaan harus di'usahakan' terlebih dahulu untuk menghasilkan pendapatan. Pendapatan itulah yang akan dibagi hasilkan untuk keuntungan bank syariah dan nasabah dana.

6. Produk-produk Bank syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi

Daftar produk dan jasa pada Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

b. Tabungan Berencana BSM

Tabungan Berencana BSM adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan, dengan perlindungan asuransi gratis.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Tabungan Simpatik BSM

Tabungan Simpatik BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

d. Tabungan Mabrur BSM

Tabungan Mabrur BSM adalah tabungan yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

e. Tabungan BSM Investasi Cendekia (TIC)

Tabungan BSM Investasi Cendekia adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya perencanaan dana pendidikan bagi putra/putrinya.

f. Deposito BSM

Deposito BSM adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

g. Giro BSM

Giro BSM adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah yad adh-dhamanah.*

h. Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

i. Pembiayaan Musyarakah BSM

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

j. Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan pembiayaan konsumer.

k. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Ialah penyaluran fasilitas pembiayaan consumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan langsung uang pensiun yang diterima Bank setiap bulan (pensiun bulanan).

l. Pembiayaan Griya BSM

Ialah bembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (consumer), baik baru maupun bekas, dilingkungan developer dengan system murabahah.

m. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Ialah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

n. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB)

Merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem murabahah.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah:

1) Jenis kendaraan: mobil dan motor
2) Kondisi kendaraan: baru dan bekas

o. BSM Gadai Emas

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

p. Giro BSM Valas

Ialah simpanan dalam mata uang dollar amerika yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah yad ad-dhamana.*

q. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesianal dibidang kedokteran/kesehatan yang memenuhi persyaratan Bank untuk pembelian barang modal baru atau peralatan baru penunjang kerja. (http://www.syariahmandiri.co.id,12 Januari 2017)

B. PENYAJIAN DATA

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian data *file research*. Sampel dalam penelitian ini adalah responden nasabah sebanyak 100 orang dengan teknik kuesioner mengenai pengaruh

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Genteng Banyuwangi

Analisis terhadap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi.

C. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpul data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outputnya dapat dilihat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation,* sedangkan untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan tabel r *product moment,* untuk hasilnya akan dibandingkan dengan nilai r tabel dengan rumus *degree of freedom* adalah df = n-2. Dalam penelitian ini n

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sebanyak 100 responden sehingga besar df= 100-2=98 dengan r tabel dengan alpha sebesar 5% didapat 0,196.

Hasil perhitungan dengan menggunakan spss dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 3.2
Uji Validitas Intrument Variabel X
Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
X1	.759
X2	.788
X3	.777
X4	.781
X5	.815
X6	.835
X7	.684
X8	.754
X9	.849
X10	.740
X11	.704
X12	.775
X13	.660
X14	.739
X15	.555

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,196. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel X dinyatakan Valid.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.3
Uji Validitas Intrument Variabel Y
Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
Y1	.635
Y2	.756
Y3	.855
Y4	.803
Y5	.546
Y6	.710

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel Y (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,196. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel Y dinyatakan Valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukan sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatatakan reliabel, apabila :

1. Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel
2. Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliabel

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan spss dari semua variabel dalam penelitian ini:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.4
Uji Reliabilitas Instrument Variabel X dan Y

Variabel X
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	15

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari hasil uji reliabilitas semua intrument variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel penelitian diatas 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument variabel X dan Y reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

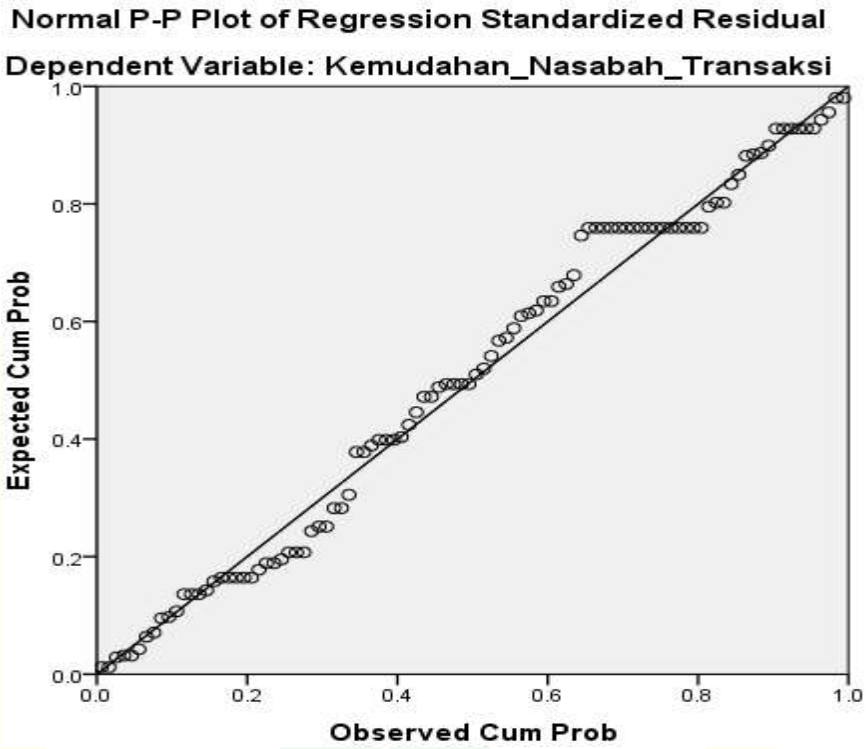
Model regeresi yang baik ialah yang residual datanya berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi apakah berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, dimana jika titik-titik plot menyebar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, berarrti model regresi berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas data dengan menggunakan spps:

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Uji Normalitas Data



Dari hasil pengujian diatas dapat pada grafik *probability plot* bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitan ini berdistribusi normal.

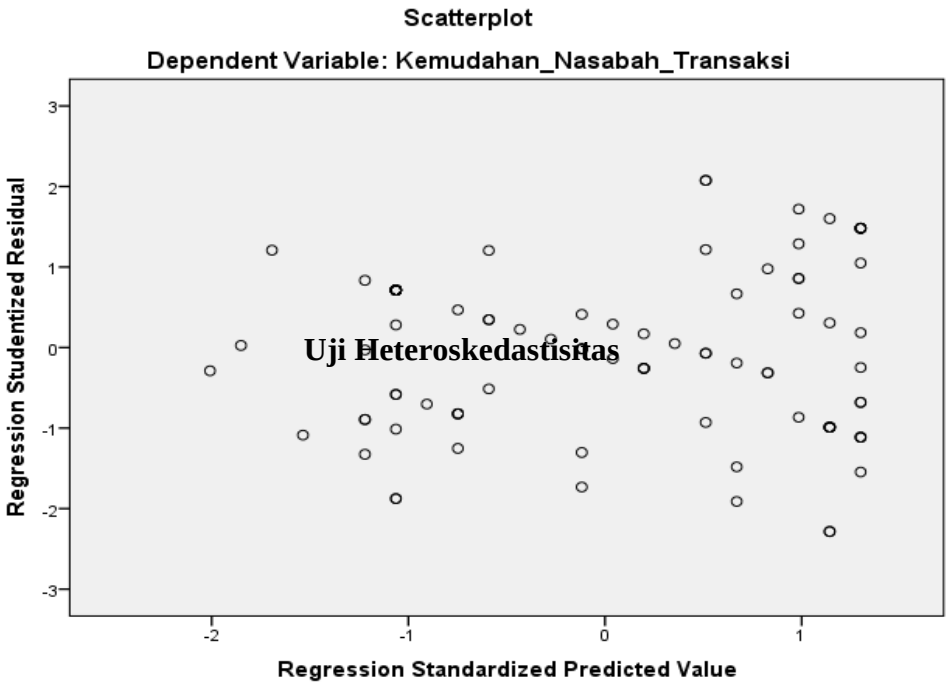
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual datu satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada pada model regresi ialah dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka model regresi yang kita miliki tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan spss:



Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat pada grafik *scatterplot*, titik menyebar secara rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regeresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ialah digunakan untuk menguji pengaruh dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Berikut adalah hasil perhitungan linear regresi sederhana antara Kualitas layanan internet banking (X) terhadap kemudahan nasabah bertransaksi (Y) dengan bantuan spss:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.5
Persamaan Regresi Linear Sederhana
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5.453	2.488	
	Kualitas_Layanan _Internet_Banking	.282	.037	.608

a. Dependent Variable: Kemudahan_Nasabah_Transaksi

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa persamaan model regresi linear sederhana ialah:

$Y = a + B\alpha + \epsilon$

$Y = 5{,}453 + 0{,}282X + \epsilon$

Hasil dari persamaan regresi sederhana diatas dapat memberikan pengertian bahwa:

a. Nilai konstanta sebesar 5,453 menyatakan bahwa jika nilai kualitas layanan internet banking konstan (tetap), maka nilai kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah sebesar 5,453.
b. Nilai Bα sebesar 0,282 menyatakan bahwa jika nilai kualitas layanan internet banking mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan nilai pada kemudahan nasabah dalam bertransaksi sebesar 0,282 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individul pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan spss:

Tabel 3.6
Uji t Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.453	2.488		2.191	.031
	Kualitas_Layanan_Internet_Banking	.282	.037	.608	7.588	.000

a. Dependent Variable: Kemudahan_Nasabah_Transaksi

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Berdasarkan uji t diatas, dapat dijelaskan bahwa t table dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df= n-k = 100-2= 98 dengan signifikansi 5% adalah 1,984 sedangkan perhitungan t hitung seperti terlihat diatas diketahui bahwa t hitung 7,588 dan nilai signifikansi yang dihasilkan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t hitung 7,588 > 1,984, dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variable kualitas layanan internet banking (X) terhadap variable kemudahan nasabah dalam bertransaksi (Y). Jadi Ha yang diterima dan Ho ditolak, sehingga

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

"Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi".

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Uji Koefisien Determinasi Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608[a]	.370	.364	2.344

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Internet_Banking
b. Dependent Variable: Kemudahan_Nasabah_Transaksi

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Berdasarkan uji koefisien determinasi tabel diatas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,364. Hal ini berarti kemudahan nasabah dalam bertransaksi dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan internet banking adalah sebesar 36,4 %, dan sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. PEMBAHASAN

1. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial

a. Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa kualitas layanan internet banking berpengaruh signifikan terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan spss, dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel (7,588>1,984) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Karena t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi dibawah 0,05, maka Ha yang berbunyi bahwa Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi.

Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kehadiran internet banking ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disedakannya fasilitas layanan internat banking, nasabah mendapat keuntunagn berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Untuk memebuat layanan internet banking memberi keuntungan,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dari strategi *multichannel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, di mana pun mereka dapat bertransaksi. (Budi Agus Riswandi, 2005: 21)

Layanan internet banking diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses situs tersebut dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya seperti cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan lain-lain, di mana saja dan kapan saja, asalkan memiliki koneksi ke internet. Kemudahan lainnya ialah karena situs itu sama seperti situs-situs lain pada umumnya, sehingga nasabah dapat secara langsung mengakses.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah dalam Bertransaksi

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), besarnya pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah sebesar 36,4%. Sedangkan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti halnya dipengaruhi oleh faktor jenis usaha, tempat, daya saing, serta daya beli masyarakat terhadap produk suatu usaha tersebut.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan hasil diatas kemudahan dalam bertransaksi terbentuk dari hasil perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman dan murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari hp, laptop dan lain sebagainya.

Pelayanan perbankan melalui internet banking mampu menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Bank Syari'ah Mandiri KC Genteng Banyuwangi mampu memberikan sebuah layanan yang memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi sehingga nasabah merasa puas dengan layanan yang telah disediakan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi.

   Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan angket yang diajukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi dan diisi oleh para nasabah maka dijelaskan sebagai berikut:

   Hasil perhitungan t table dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa t table dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df= n-k = 100-2= 98 dengan signifikansi 5% adalah 1,984 sedangkan perhitungan t hitung seperti terlihat diatas diketahui bahwa t hitung 7,588 dan nilai signifikansi yang dihasilkan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t hitung 7,588 > 1,984, dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variable kualitas layanan internet banking (X) terhadap variable kemudahan nasabah dalam bertransaksi (Y). Jadi Ha yang diterima dan Ho ditolak,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sehingga "Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi".

2. Kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi

   Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan angket yang diajukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi dan diisi oleh para nasabah maka dijelaskan sebagai berikut:

   Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,364. Hal ini berarti kemudahan nasabah dalam bertransaksi dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan internet banking adalah sebesar 36,4 %, dan sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, telah diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi telah memberikan layanan yang sangan baik kepada nasabah. Namun dalam ekstensinya Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Genteng Banyuwangi harus memperbaiki kualitas layanannya agar terus menciptakan kmudahan nasabah dalam bertransaksi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan atau klaim nasabah dilakukan dengan cepat

   Memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga nasabah yang datang dengan keluhan/ klaim dapat ditangani dengan cepat.

2. Transaksi lebih cepat dan mudah

   Memberikan layanan dengan waktu yang efesien dapat mempermudah kegiatan operasional bank serta nasabah.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.

Ayu, Norma Dwi Larasati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN Jember.*

Barry, M Dahlan. 2001. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya:Arloka.

Fajar, Laksan. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graham Ilmu.

Fatimah, Endah Nur. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Hengky, Latan. 2013. *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.

IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

Ikatan Bankir Indonesia, 2013. *Memahami Bisnis Bank.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

————, 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir, 2013. *Etika Costumer Service.*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persda.

————, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persda.

Keller, Kevin Lane dan Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kurniawan, Didik. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (study kasus BPD Syari'ah*). Jember: STAIN Jember.

Molan, Benyamin. 2002. *Glosarium Prentice Hall untuk Manajemen dan Pemasaran*.Jakarta: PT. Ikrar Mandiri abadi.

Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, ,

Peter, J Paul. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Purwanto, Iwan. 2006. *Mananjemen Strategi*. Bandung: Yrama Widya.

Risma, Eka Novianti 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Ambulu.* Jember : STAIN.

Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suhaeri, 2015. *The Magic Of Service 1 Menit Memikat Hati Pelanggan*. Yogyakarta: Real Books.

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Jogyakarta dan CV.

Sunarto. 2013. *Pengatar Statistic*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

(http://www.syariahmandiri.co.id, 12 Januari 2017)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan nasabah dalam Bertransaksi di Bank Mandiri Syari'ah Kc Genteng Banyuwangi	1. Kualitas Layanan Internet Banking 2. Kemudahan dalam bertransaksi	a. Kehandalan b. Teknoligi c. Kemampuan pelayanan 1. Kepuasan nasabah 2. Merekondasikan kepada orang lain	1. Informasi data: a. Nasabah b. Karyawan BSM Kc Genteng 2.Dokumentasi 3. Kepustakaan 4.Kuesioner/angket 5. wawancara	1. Pendekatan penelitian kuantitatif. 2. Penentuan sampel random 3. Metode pengumpulan data a. Observasi b. wawancara c. Dokumentasi d. Kuesioner 4. Metode analisis data - Uji asumsi klasik - Uji validitas dan reliabilitas - Analisis regresi sederhana	1. Apakah Kualitas Layanan Internet Banking berpengaruh Terhadap Kemudahan dalam Bertransaksi di Bank Syari'ah Mandiri KC Genteng Banyuwangi.? 2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi.?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Nama	Variabel X (Kualitas Layanan Internet Banking)															Variabel Y (Kemudahan Transaksi)						Jumlah Variabel X	Jumlah Variabel Y
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6		
1	IRHAM MASURI	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66	24
2	NUR FITRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	61	21
3	M. SURYOTO	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	74	27
4	EFENDI	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	70	30
5	MULYONO	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	24
6	ARJOKO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	73	27
7	LILIK LAILATUL JANNAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	75	23
8	BAMBANG SULISTIYO HADI	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	4	66	20
9	SITI AISYAH	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	5	3	57	19
10	DEWI SA'ADAH	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	65	24
11	IMROATIN	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	62	21
12	H. POTIMIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	60	24
13	ROHARSINI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
14	SUGENG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	63	22
15	SITI FATIMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	75	26
16	H.FAISOL	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	60	23
17	INAYAH	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69	25
18	H. SYAMSUL ARIFIN	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	68	25
19	AMIR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75	29
20	NUR JAMILA	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	67	25
21	SUPRIYADI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	75	24
22	ASNAWATI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	70	25
23	TITIK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	70	25

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

24	LASTRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	62	21
25	ANTOK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74	30
26	P. HAFID	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	72	25
27	AYU WULANDARI	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	73	28
28	ANA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
29	PUSMAIKA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73	29
30	YUSI SUHERMIN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	72	28
31	MARLIK KUSNAWATI	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66	25
32	MELDY PRASETYO	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	54	20
33	FANI WIDODO	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	59	22
34	RETNO YUSWO RAHAYU	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	71	21
35	BAWON	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
36	NURHAYATI	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	73	28
37	BASUKI ARYANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63	24
38	M. KHOLIK	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66	24
39	TITIN ULFA MARTINI	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	24
40	MOH. SOLEHAN	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66	24
41	IIN KUSUMA DEWI	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67	24
42	SUHERMIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
43	RAHMANTO	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	72	25
44	SULASTRI	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	71	27
45	MOH. HENDRIK	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	62	20
46	SITI SA'ADAH	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55	21

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

47	MISBAHUL ULUM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	74	21
48	INTAN SITI MUTMAINNAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
49	HENDRIK DERMAWAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	60	21
50	SITI ZHULAIKA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
51	FATHUR RAHMAN	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		62	21
52	LAILATUL FAJRIYAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63	26
53	MIFTAHUL KHOFIFAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
54	LAILI FITRIYAH	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	30
55	SUJONO	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	71	25
56	H. ABDUL AZIZ	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	68	24
57	RETNAWATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
58	HARYATI	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	24
59	H. ABDULLAH	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	24
60	SITI RUQAYYAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	75	25
61	NUR FADILAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	60	18
62	MUHAMMAD MISBAH	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	59	20
63	SULISTIYOWATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
64	MUHAMMAD FATONI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
65	SITI ZAINAB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
66	LULUK MUKARROMAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	59	20
67	SUTRESNO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	24
68	HARYANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

69	ZAINULLAH	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	71	22
70	SAIFUL BAHRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
71	M. RONI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	60	20
72	HADI	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	66	21
73	SUHARTINI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	60	21
74	MUNIRA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	73	24
75	FITRIATUL JANNAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	24
76	TUTIK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
77	P. SYUAIB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
78	BAHRAWI	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	24
79	ROFIATUN HASANAH	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	70	28
80	SUPRATMO	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	24
81	USMAN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	75	25
82	H. MUSTAFA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	60	18
83	SITI NUR FATIMAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30
84	PRAYETNO	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	24
85	SITI WARIYAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
86	YAYUK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
87	NUNUNG EKAWATI	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	24
88	TEGUUH PRASETYO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73	30
89	INAYATUL MUNIROH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	75	24
90	ANTON	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	59	19
91	PURWANTI NINGSIH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

92	RIRIN INDA YANTI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	75	27
93	MARYATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
94	SUHARTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	75	24
95	M. HENDRIK	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	24
96	YANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24
97	WULANDARI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	24
98	SIGIT HARYANTO	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	70	23
99	P. SUGENG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	74	21
100	EMI SULISTIOWATI	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	24

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

A. UjiValiditas

1. Variabel X

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	62.4646	34.496	.759	.951
X2	62.3939	34.609	.788	.951
X3	62.3939	34.670	.777	.951
X4	62.4040	34.284	.781	.951
X5	62.3636	34.254	.815	.950
X6	62.3838	33.953	.835	.950
X7	62.4242	35.043	.684	.953
X8	62.4444	33.984	.754	.951
X9	62.3434	34.065	.849	.949
X10	62.3838	34.341	.740	.952
X11	62.3333	34.898	.704	.952
X12	62.3333	34.490	.775	.951
X13	62.3737	34.685	.660	.954
X14	62.4242	34.553	.739	.952
X15	62.5556	35.617	.555	.956

2. Variabel Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.15	6.334	.635	.886
Y2	20.14	6.000	.756	.867
Y3	20.30	5.356	.855	.850
Y4	20.30	6.111	.803	.862
Y5	20.28	6.552	.546	.900
Y6	20.23	6.303	.710	.875

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. UjiReliabilitas

1. Variabel X

Reliability Statistics

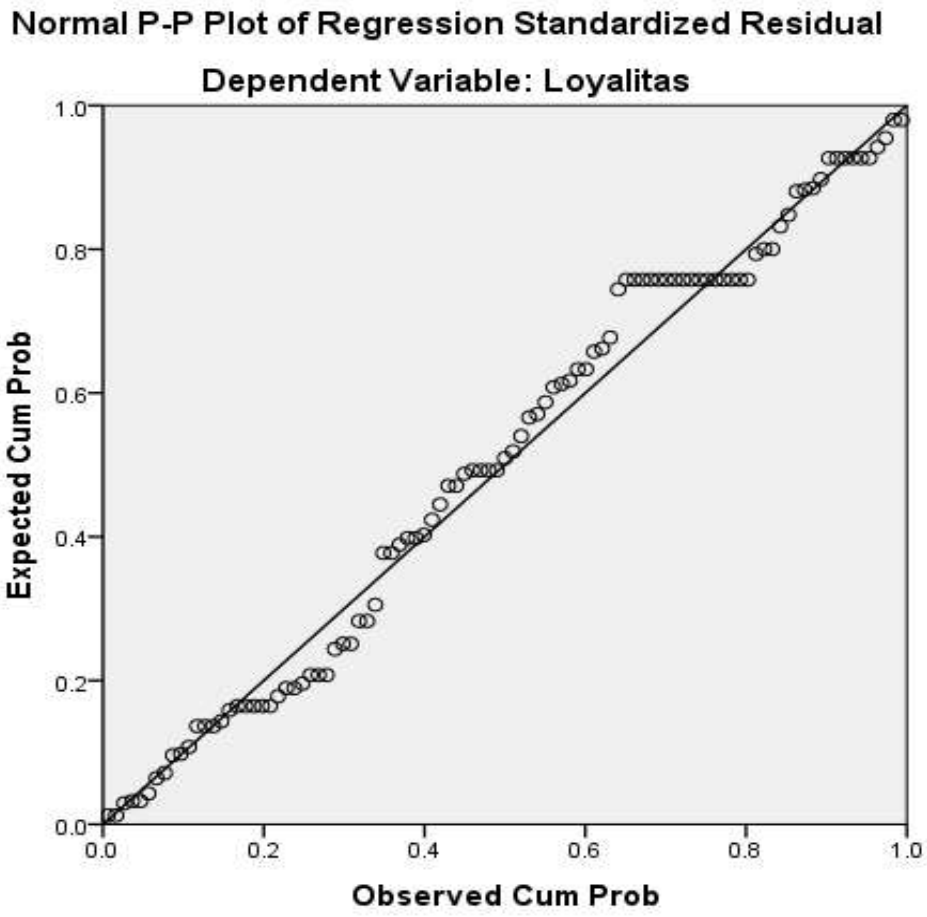
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	15

2. Variabel Y

Reliability Statistics

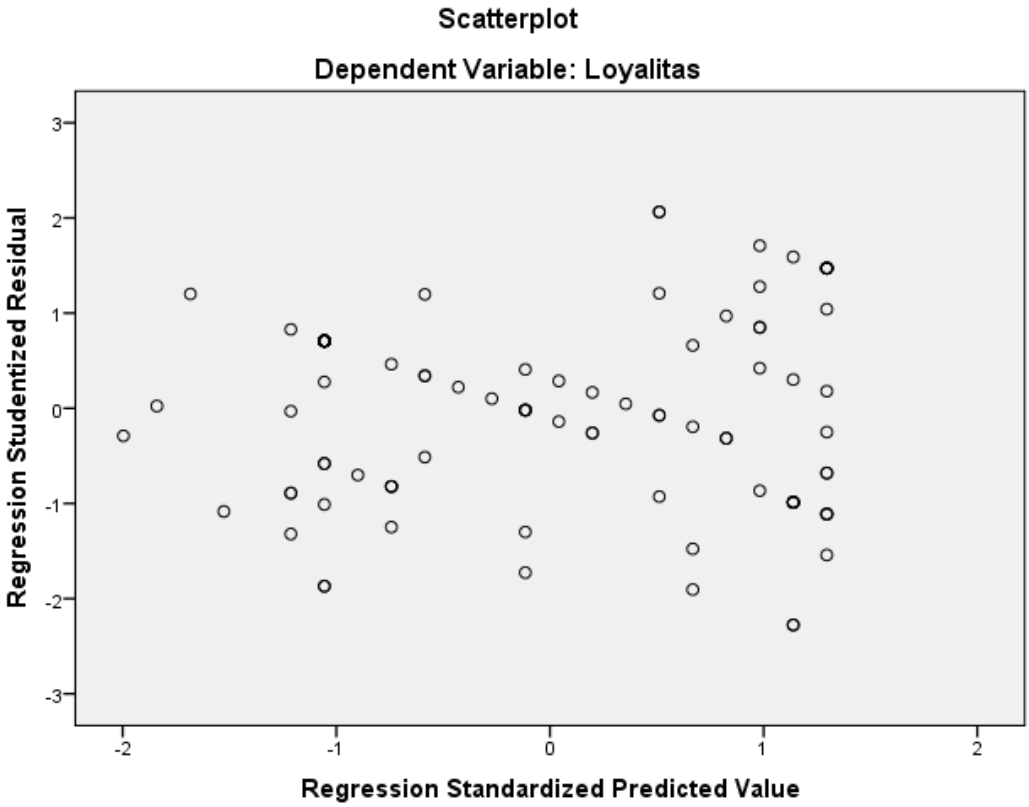
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

C. Uji Normalitas



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. Uji Heteroskedastisitas



E. Uji Koefisisen Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608[a]	.370	.364	2.344

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Internet_Banking

b. Dependent Variable: Kemudahan_Nasabah_Transaksi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

F. Uji Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5.453	2.488	
	Kualitas_Layanan_Internet_Banking	.282	.037	.608

G. Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.453	2.488		2.191	.031
	Kualitas_Layanan_Internet_Banking	.282	.037	.608	7.588	.000

a. Dependent Variable: Kemudahan_Nasabah_Transaksi

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B - ..... /In. 20/7.a /TL.00/...../2017
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada
Yth. : **Pimpinan PT. Bank Syari'h Mandiri KC Genteng Banyuwangi Tbk.**
Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Muhammad Waslil Fuad
NIM :083 123 069
Semester :VII
Prodi : PERBANKAN SYARI'AH
Jurusan : FAKULTAS DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Dusun : Krajan
Rt/Rw : 001/014
Kelurahan : Karangsono
Kecamatan : Bangsalsari
No TLP : 087 826 879 244
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi di Bank Syari'ah Mandiri KC Genteng Banyuwangi

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 30 Maret 2017
an. Dekan,
Wakil Dekan BidangAkademik
Dan Pengembangan Lembaga,

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jurnal penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Genteng Banyuwangi 2016

Tanggal	Keterangan	Paraf
18 -4- 2016	Pemgajuan proposal penelitian dan penyerahan surat izin penelitian	
22-4-2016	Konfirmasi penyebaran angket	
26-4-2016	Penyebaran angket dan dokumentasi	
2-5-2016	Interview tentang jenis-jenis pelayanan nasabah	
5-5-2016	Meminta gambaran umum BSM KC genteng Banyuwangi	
6-5-2016	Selesai penelitian	
8-8-2016	Meminta surat keterangan selesai penelitian	

Banyuwangi, 08 Agustus 2016

Khusnul Amaliah
Branch Manager

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel t dengan Signifikansi 5 %

df	Tabel t Two tail	df	Tabel t Two tail	df	Tabel t Two tail
1	12.7062	**41**	2.0195	**79**	2.0181
2	4.3027	**42**	2.0181	**80**	2.0181
3	3.1824	**43**	2.0181	**81**	1.9897
4	2.7764	**44**	2.0181	**82**	1.9893
5	2.5708	**45**	2.0181	**83**	1.9890
6	2.4489	**46**	2.0181	**84**	1.9886
7	2.3646	**47**	2.0181	**85**	1.9883
8	2.3060	**48**	2.0181	**86**	1.9879
9	2.2622	**49**	2.0181	**87**	1.9876
10	2.2261	**50**	2.0181	**88**	1.9873
11	2.2010	**51**	2.0181	**89**	1.9870
12	2.1788	**52**	2.0181	**90**	1.9867
13	2.1604	**53**	2.0181	**91**	1.9864
14	2.1448	**54**	2.0181	**92**	1.9861
15	2.1314	**55**	2.0181	**93**	1.9858
16	2.1999	**56**	2.0181	**94**	1.9855
17	2.1098	**57**	2.0181	**95**	1.9853
18	2.1009	**58**	2.0181	**96**	1.9850
19	2.0930	**59**	2.0181	**97**	1.9847
20	2.0860	**60**	2.0181	**98**	1.9845
21	2.0798	**61**	2.0181	**99**	1.9842
22	2.0739	**62**	2.0181	**100**	1.9840
23	**2.0687**	**63**	2.0181		
24	2.0639	**64**	2.0181		
25	2.0595	**65**	2.0181		
26	2.0555	**66**	2.0181		
27	2.0518	**67**	2.0181		
28	2.0484	**68**	2.0181		
29	2.0452	**69**	2.0181		
30	2.0423	**70**	2.0181		
31	2.0395	**71**	2.0181		
32	2.0369	**72**	2.0181		
33	2.0345	**73**	2.0181		
34	2.0322	**74**	2.0181		
35	2.0301	**75**	2.0181		
36	2.0281	**76**	2.0181		
37	2.0262	**77**	2.0181		
38	2.0244	**78**	2.0181		

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 151 - 200

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KUESIONER MENGENAI DATA PRIBADI

Nama :

Alamat:

1. Jenis kelamin:
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
2. Pekerjaan :
   a. Pelajar/ mahasiswa
   b. ABRI/POLRI/PNS
   c. Wiraswasta
   d. Karyawan
   e. Lainnya
3. Apakah bapak/ibu/saudara menggunakan layanan internet banking?
   a. Iya
   b. Tidak

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

A. Kualitas layanan internet banking

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1. Kehandalan						
1	Memberikan rasa aman kepada nasabah dalam bertransaksi					
2	Memberikan layanan sesuai jam kerja					
3	Tanggap dan tuntas dalam menyelesaikan komplain nasabah					
4	Memenuhi keinginan nasabah sesuai dengan keperluannya					
5	Nasabah dapat mengakses internet banking dimanapun dan kapanpun					

2. Teknologi

6	Dengan menggunakan internet banking nasabah tidak perlu datang langsung dan mengantri di bank					
7	Menggunakan internet banking menghemat waktu nasabah					
8	Internet banking di BSM terjamin keamanannya					
9	Transaksi menggunakan internet banking sangat efektif					
10	Internet banking sangat mendukung aktifitas					

3. Kemampuan Pelayanan

11	Mempercepat transaksi untuk keperluan nasabah					
12	Kemudahan operasional menggunakan internet banking					
13	Bank menyediakan fasilitas transaksi yang lengkap dalam internet Banking					
14	Biaya menggunakan Internet Banking sangat murah					
15	Memberikan fasilitas layanan 24 jam					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Kemudahan dalam bertransaksi

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Menggunakan E banking sangat fleksibel karena dapat di lakukan dimana saja					
2	E banking dapat melakukan segala macam transaksi yang di butuhkan nasabah					
3	Menggunakan E banking dapat mengefisiensiwaktu nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank					
4	Memiliki kepercayaan terhadap layanan bank					
5	Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan nasabah					
6	Merekomendasikan kepada orang lain					

Keterangan :

Sangat setuju = SS **Tidak setuju = TS**

Setuju = S **sangat tidak setuju = STS**

Netral = N

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nama	: Muhammad Waslil Fuad
Tempat Tanggal Lahir	: Jember, 13 September 1993
Agama	: Islam
Status	: Lajang
Alamat	: Karangsono Bangsalsari Jember
Riwayat Pendidikan	:

1. MI Miftahul Ulum Karangsono
2. MTS. Bani Kholil Bangsalsasri
3. MA. Bani Kholil Bangsalsari
4. IAIN Jember

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Muhammad Waslil Fuad
NIM	: 083123069
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	: Perbankan Syari'ah
Tempat,Tanggal Lahir	: Jember, 13 September 1993
Alamat	: Karangsono Bangsalsari Jember

Menyertakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KC Genteng Banyuwangi" adalah karya asli, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Dan untuk digunakan sebagaimna mestinya.

Jember ,28 maret 2017

METERAI TEMPEL
CBF04ADF869863372
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Muhammad Waslil Fuad

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Genteng
Jl. Gajahmada no.159
Genteng - Banyuwangi
Jawa Timur, Indonesia
Tel (62-333) 842 891 (Hunting)
Fax(62-333) 842 893
www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN
No.18/636-3/412

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama	: Muhammad Wasil Fuad
NIM	: 083123069
Program Studi	: Perbankan Syariah
Lembaga Pendidikan	: IAIN Jember

Adalah benar telah melaksanakan kegiatan penelitian skirpsi di PT Bank Syariah Mandiri *Branch Office* Genteng Banyuwangi sejak tanggal 18 April 2016 hingga tanggal 06 Mei 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Syariah Mandiri dikemudian hari

Banyuwangi, 08 Agustus 2016

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE GENTENG

Khusnul Amaliah
Branch Manager

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id