

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri**

##### **1. Sejarah Umum Bank Syariah Mandiri**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan

(*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandaskan kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. ([www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)) yang diakses pada tanggal 24 Juli 2015. Dibawah ini beberapa cabang kantor Bank Syariah Mandiri yang ada di Yogyakarta yaitu :

- a. Kantor Cabang Yogyakarta
- b. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kaliurang
- c. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Katamso
- d. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonosari
- e. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ambarukmo
- f. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Godean
- g. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kotagede
- h. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wirobrajan
- i. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bantul
- j. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sleman

- k. Kantor Kas (KK) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)
- l. Kantor Kas (KK) Universitas Islam Indonesia (UII)
- m. Kantor Kas (KK) Bantul

## 2. Profil Bank Syariah Mandiri

### a. Profil

Profil perusahaan Bank Syariah Mandiri didapatkan melalui situs resmi BSM ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)) yang diakses pada tanggal 24 Juli 2015.

Nama	:PT Bank Syariah Mandiri
Alamat	:Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340-Indonesia
Telepon	:(62-21) 2300 509, 3983 9000
Faksimili	:(62-21) 3983 2989
Situs Web	: <a href="http://www.syariahmandiri.co.id">www.syariahmandiri.co.id</a>
Tanggal Berdiri	: 25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	:1 November 1999
Modal Dasar	:Rp2.500.000.000.000,-
Modal Disetor	:Rp1.489.021.935.000,-
Kantor Layanan	:864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia
Jumlah Jaringan ATM BSM	:921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama

60.922 unit (*include* ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 74.050 unit, EDC BCA 196.870 unit, ATM BCA 10.596 dan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) 12.010 unit.

Jumlah Karyawan :16.945 orang (Per Desember 2013)

#### **b. Kepemilikan Saham**

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk : 231.648.712 lembar saham  
(99,999999%)

PT Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%)

### **3. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Bank Syariah Mandiri**

#### **a. Visi**

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

#### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

5) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

**c. Nilai-Nilai Bank Syariah Mandiri**

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “**ETHIC**”. (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus*)

1) *Excellence*

Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*)

2) *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

3) *Humanity*

Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

4) *Integrity*

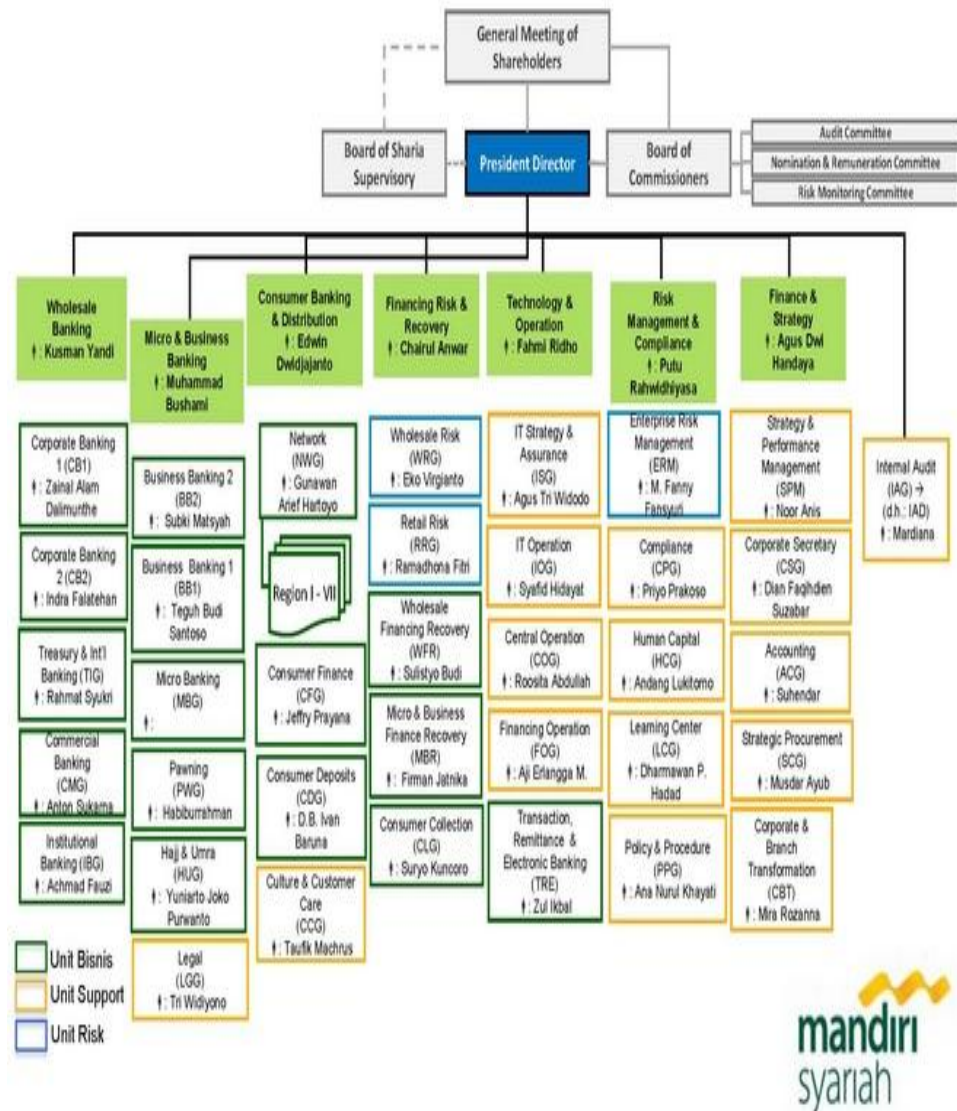
Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.

5) *Customer Focus*

Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

#### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Srtuktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat



Sumber: [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSM Kantor Pusat

## **5. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri**

### **a. Produk Pendanaan BSM**

#### 1) Tabungan

##### a) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

##### b) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

##### c) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM

##### d) BSM Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

##### e) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-



syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

f) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

g) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h) Tabungan Mabror

Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.

i) Tabungan Mabror Junior

*Online* dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

2) Giro

a) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

b) BSM Giro Vallas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

c) BSM Giro Singapore Dollar

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

d) BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

3) Deposito

a) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* untuk perorangan dan non perorangan.

b) BSM Deposito Vallas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

**b. Produk Penyaluran Dana**

1) BSM Impian

BSM Impian adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Impian dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

2) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional dibidang kedokteran atau kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

### 3) Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

### 4) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

### 5) Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/ melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

### 6) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

#### 7) Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.

#### 8) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah:

- a) Jenis kendaraan: Mobil dan motor
- b) Kondisi kendaraan: Baru dan bekas.

Untuk kendaraan baru, jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun sedangkan kendaraan bekas hingga 10 tahun (dihitung termasuk usia kendaraan dan jangka waktu pembiayaan).

#### 9) Pembiayaan Umroh

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.

#### 10) Pembiayaan Talangan Pendaftaran Haji Reguler Dan Khusus

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.

#### 11) BSM Gadai Emas

Produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Dengan menggunakan akad *qardh* dalam rangka *rahn*. *Qardh* dalam rangka *rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

#### 12) BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Biaya Administrasi, materai dan asuransi. Dengan jangka waktu pembiayaan yang diinginkan paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama hingga 5 (lima) tahun. Pelunasan dipercepat

diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 (satu) tahun. Menggunakan akad *murabahah* (di bawah tangan). Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai).

### **c. Produk Jasa**

#### **1) Jasa Produk**

##### **a) BSM Card**

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan discount di ratusan merchant yang telah bekerjasama dengan BSM.

##### **b) BSM Sentra Bayar**

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan

##### **c) BSM SMS Banking**

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

##### **d) BSM Mobile Banking**

Layanan transaksi perbankan melalui Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah.

e) BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat “<http://www.syariahamandiri.co.id>” yang dapat digunakan oleh nasabah.

f) Pembayaran melalui menu pemindahbukuan di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

g) BSM Jual Beli Vallas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

h) BSM Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.



i) **Transfer Uang Tunai**

Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan. Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS, Anda dapat menikmati layanan Transfer Uang Tunai kapan saja dan di mana saja.

j) **BSM E-Money**

**BSM E-Money** adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan BSM.

**2) Jasa Operasional**

a) **BSM Transfer Lintas Negara Western Union**

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

b) **BSM Kliring**

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

c) BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

d) BSM Intercity Clearing

Jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

e) BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

f) BSM Transfer Vallas

Transfer dalam 130 Mata Uang. BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (*beneficiary*) dana atau pengirim (*sender*) dapat mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY).

g) BSM Pajak Online

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu pajak (SSP), Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP), Pengembalian Belanja (SSPB), Pajak *Import* / PIB (SSPCP), Pungutan *Export* (STBS), Cukai Dalam Negeri (SSCP), yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*, pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

h) BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

i) BSM Standing Order

Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi finansialnya harus memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.

j) BSM Payment Point

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang

terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi: Pembayaran Tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon, pembelian *voucher* listrik pra Bayar, pembelian *voucher* ponsel pra bayar (SIMPATI, IM3, XL), pembayaran premi Asuransi Takaful, pembayaran tiket Garuda, pembayaran pasca bayar Indosat – IM2.

k) Transfer Dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

l) Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to Host* dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

## B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

### 1. Karakteristik Responden Penelitian

Pada saat penyebaran keusioner berjumlah 125 responden. Hasil penilaian karakteristik responden terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	67	53,6%	100%
	Perempuan	58	46,4%	
		125		

Sumber: Data primer diolah, 2015

**Table 4.2 Usia Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Usia</b>	< 20 tahun	8	6,4%	100%
	21-30 tahun	58	46,4%	
	31-41 tahun	53	42,4%	
	41-50 tahun	6	4,8%	
		125		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

**Table 4.3 Pendidikan Terakhir Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Pendidikan terakhir</b>	Sma/ sederajat	29	23,2%	100%
	Diploma III	14	11,2%	
	Strata 1	54	43,2%	
	Strata 2	28	22,4%	
	Lain-lain	0	0	
		125		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

**Table 4.4 Pekerjaan Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Pekerjaan</b>	Pelajar/mahasiswa	55	44,0%	<b>100%</b>
	Pegawai Negeri	16	12,8%	
	Pegawai Swasta	10	8,0%	
	Wiraswasta	43	34,4%	
	Lain-lain	1	8%	
		125		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

**Table 4.5 Pendapatan Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Pendapatan</b>	< Rp1.000.000	35	28,0%	<b>100%</b>
	≥ Rp1.000.000 - Rp10.000.000	45	36,0%	
	≥ Rp10.000.000 - Rp25.000.000	33	26,4%	
	≥ Rp 25.000.000 - Rp50.000.000	12	9,6%	
	≥ Rp50.000.000	0	0	
		125		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

**Table 4.6 Lama Penggunaan *Internet Banking***

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Prosentase	Jumlah
<b>Lama penggunaan <i>Internet Banking</i></b>	< 1 tahun	30	24,0%	<b>100%</b>
	1 tahun - 2 tahun	55	44,0%	
	3 tahun - 4 tahun	31	24,8%	
	4 tahun – 5 tahun	9	7,2%	
	>5 tahun		0	
		125		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Porsentase terbesar untuk usia responden adalah 21-30 tahun sebesar 46,4%. Porsentase terbesar untuk pendidikan terakhir responden adalah Strata 1 (S1) sebesar 43,2%, porsentase terbesar untuk pekerjaan responden adalah mahasiswa sebesar 44,0%, porsentase terbesar untuk pendapatan responden adalah antara  $\geq$  Rp1.000.000 – Rp10.000.000 yaitu 36,0%, yang terakhir adalah lama penggunaan *internet banking* bagi responden, porsentase terbesarnya adalah 1 tahun-2 tahun lama penggunaan dengan porsentase 44,0%.

## 2. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara *score* masing-masing butir pertanyaan dengan total *score* (Ghozali, 2011:52). Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan tital skor item-item dari variabel tersebut. Apabila nilai korelasi diatas 0,05 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,05 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	N	Nilai P (Sig)	Ket
1	Bukti Fisik	X1.1	30	0.000	Valid

---

		X1.2	30	0.000	Valid
		X1.3	30	0.000	Valid
		X1.4	30	0.000	Valid
		X1.5	30	0.000	Valid
		X1.6	30	0.000	Valid
		X1.7	30	0.000	Valid
<b>2</b>	<b>Kehandalan</b>	X2.1	30	0.000	Valid
		X2.2	30	0.000	Valid
		X2.3	30	0.000	Valid
		X2.4	30	0.000	Valid
		X2.5	30	0.000	Valid
		X2.6	30	0.000	Valid
<b>3</b>	<b>Jaminan</b>	X3.1	30	0.000	Valid
		X3.2	30	0.000	Valid
		X3.3	30	0.000	Valid
		X3.4	30	0.000	Valid
<b>4</b>	<b>Daya Tanggap</b>	X4.1	30	0.000	Valid
		X4.2	30	0.000	Valid
		X4.3	30	0.000	Valid
		X4.4	30	0.000	Valid
<b>5</b>	<b>Kepuasan Nasabah</b>	Y1.1	30	0.000	Valid
		Y1.2	30	0.000	Valid
		Y1.3	30	0.000	Valid
		Y1.4	30	0.000	Valid

---

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015



Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis uji validitas untuk masing-masing item pernyataan memiliki nilai ( $\rho$ ) di bawah standar signifikansi 0,05 dan hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dinyatakan valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang digunakan, sehingga instrumen ini dapat digunakan dengan baik dalam waktu yang berbeda sekalipun. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Pengujian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan pengujian *internal consistency* yaitu dengan cara mengujikan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu (Sugiono, 2013: 185). Uji yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *cronbach alpha*, dimana suatu instrumen akan dikatakan reliabel jika koefisiensi *alpha*  $> 0,6$ .

Berikut tabel hasil uji reliabilitas terhadap responden pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri di D.I.Yogyakarta.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Bukti Fisik</b>	0.937	Reliabel
<b>Keandalan</b>	0.844	Reliabel
<b>Jaminan</b>	0.729	Reliabel
<b>Daya Tanggap</b>	0.787	Reliabel

<b>Kepuasan Nasabah</b>	0.879	Reliabel
-------------------------	-------	----------

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 16 dapat diperoleh hasil seperti pada tabel diatas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel tersebut mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, sehingga setiap variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

### C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

#### 1. Persamaan regresi atau uji regresi berganda

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	B	Koefisien Regresi	T	Sig
<b>Konstanta</b>	0,527			
<b>Bukti Fisik</b>	0,146	0,276	4,566	0,000
<b>Kehandalan</b>	0,167	0,242	3,835	0,000
<b>Jaminan</b>	0,289	0,323	5,060	0,000
<b>Daya Tanggap</b>	0,207	0,230	3,858	0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 0,257 + 0,276X_1 + 0,242X_2 + 0,323X_3 + 0,230X_4 + e$$

Berdasarkan pada hasil regresi pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari empat dimensi kualitas layanan semua variabelnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* dengan

probabilitas atau nilai signifikansinya untuk setiap variabel lebih kecil dari 0,05.

## 2. Uji t atau Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh secara parsial variabel X terhadap Y. Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengkomparasikan nilai probabilitas ( $p$ ) dengan nilai  $\alpha$  ( $alpha$ ), pada penelitian ini dengan ukuran 0,05 atau jika dalam bentuk persen sebesar 5 %. Hipotesis yang diuji dengan taraf  $\alpha = 5$  % dapat dijelaskan di bawah ini:

Pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel dengan kriteria:

- a. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau nilai signifikansi  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau nilai signifikansi  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	Koefisien Beta	T	Sig
<b>Bukti Fisik</b>	0,276	4,566	0,000
<b>Kehandalan</b>	0,242	3,835	0,000
<b>Jaminan</b>	0,323	5,060	0,000
<b>Daya Tanggap</b>	0,230	3,858	0,000

**a. Kualitas Layanan dari Bukti Fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai  $t$  tabel = 0,276 dan menunjukkan  $t$  hitung sebesar 4,566 dan nilai Sig.  $t$  = 0,000 < *Level of Significant* = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1) dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima karena bukti fisik (X1) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y).

**b. Kualitas Layanan dari Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa  $t$  tabel = 0,242 dan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 3.835 dan nilai signifikannya  $0.000 < 0.005$ . Hasil tersebut memberikan bukti bahwa keandalan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking (Y). Maka dari itu antara X2 dan Y memiliki hubungan sehingga H2 diterima.

**c. Kualitas Layanan dari Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa  $t$  tabel = 0,323 dan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 5,060 dan nilai signifikannya  $0.000 < 0.05$ . Hasil tersebut memberikan bukti bahwa jaminan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna

internet banking (Y). Maka dari itu antara jaminan (X3) dan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y) memiliki hubungan sehingga H3 diterima.

**d. Kualitas Layanan dari Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa  $t$  tabel = 0.230 dan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 3,858 dan nilai signifikannya  $0.000 < 0.05$  hasil tersebut memberikan bukti bahwa daya tanggap (X4) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y). Maka dari itu antara daya tanggap(X4) dan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y) memiliki hubungan sehingga H4 diterima.

**3. Uji F atau Simultan**

Uji secara simultan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas ( $\rho$ ) dengan nilai  $\alpha$  (alpha) yang telah ditetapkan dalam penelitian yaitu 0,05 atau jika dalam persen sebesar 5%. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  adalah sebagai berikut :

- a.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  (secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat).

- b.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \neq 0$  (secara bersama-sama variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat).

Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika F hitung dengan nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika F hitung dengan nilai signifikansi  $F > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji F)**

<b>Model</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
<b>Regresi</b>	92,013	78,298	0,000

Berdasarkan tabel diatas hasil uji Anova atau *F test* didapat F hitung sebesar 78.298 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel bebas atau independen seperti bukti fisik (X1), kahandalan (X2), jaminan (X3) dan daya tanggap (X4) secara keseluruhan atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan nasabah pengguna *internet banking* D.I.Yogyakarta (Y).

#### **4. Uji Determinasi (R Square)**

Pengujian hipotesis dalam parameter determinasi dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel independen yang dapat

dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasinya biasanya memiliki interval angka kisaran 0 sampai dengan 1, maka dapat diartikan apabila semakin semakin mendekati nilai satu koefisien persamaan regresinya maka akan semakin baik pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error</b>
<b>1</b>	.850 <sup>a</sup>	0.714	1.084

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai *Adjusted R Square* adalah 0,714 nilai ini sudah mendekati angka 1, hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y) dapat dijelaskan oleh keempat variabel independennya yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3) dan daya tanggap (X4) sebesar 71,4% sedangkan 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari keempat variabel tersebut.

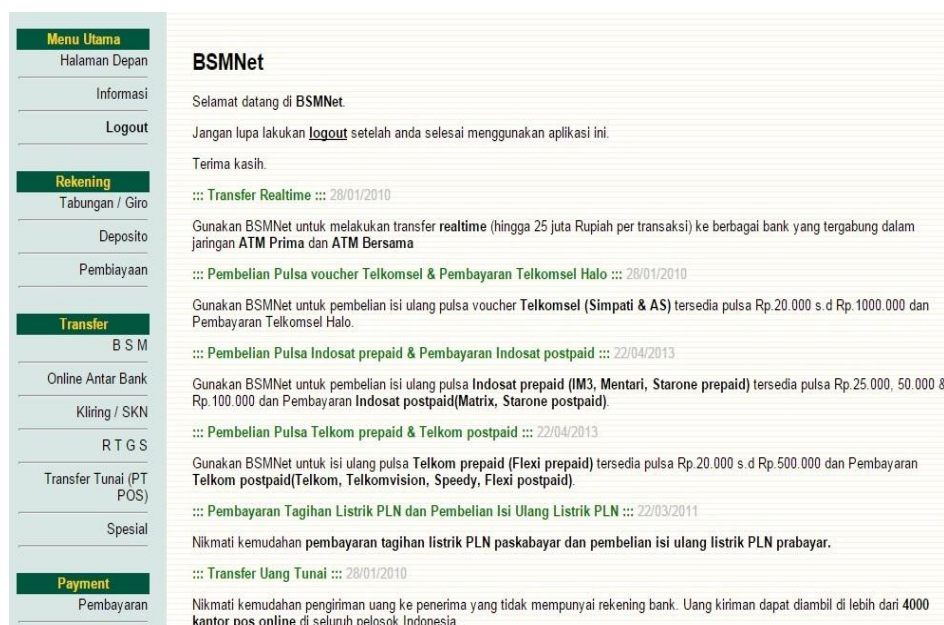
Hasil penelitian ini mendukung penelitian Yusnaini (2010) yang menunjukkan nilai *R square* (koefisien determinasi) adalah 0,513 atau 51,3% yang bermakna variabel kualitas layanan internet banking dapat menjelaskan variabel kepuasan nasabah. Jika penelitian sebelumnya memiliki nilai koefisiensi lebih kecil ( $51,3\% < 71,4\%$ ) daripada penelitian sekarang ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengaruh dari

variabel kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dengan keempat dimensinya yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap merupakan beberapa variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *internet banking*.

## D. Pembahasan

### 1. Bukti Fisik (Tangibel)

Bukti fisik merupakan bagian penting yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan. Bukti fisik dalam internet banking berkaitan dengan kualitas website, bagaimana dalam internet banking tersebut dapat memberikan informasi yang akurat, relevan, tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dapat dipahami serta dapat menyajikan informasi yang berguna dan sesuai dengan kebutuhan para pengguna *internet banking*.



**Gambar: 4.2** Halaman utama *internet banking* dan informasinya



Pada tabel 4. 10 menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah menunjukkan perhatian terhadap bukti fisik dalam mengekspresikan kepuasannya. Indikator yang ada dalam bukti fisik internet banking seperti keakuratan informasi, relevansi informasi, kebermanfaatan bagi pengguna, fitur-fitur yang jelas, desain internet banking, serta petunjuk penggunaan merupakan indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. *Internet banking* dinilai sebagai produk jasa yang dapat memudahkan serta dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya hal ini dikarenakan informasi yang disajikan selalu *up to date*, sehingga para pengguna dapat dengan mudah mengetahui perkembangan yang ada pada bank tersebut.

Hal ini dukung oleh hasil penelitian Yusnaini (2010) yang menyatakan bahwa bukti fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* dengan nilai ( $p = 0,045$ ), nilai ini sudah mencapai pada nilai signifikan yang berarti bahwa bukti fisik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas bukti fisik *internet banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pengguna *internet banking*.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Pada tabel 4.10 telah menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara keandalan dengan kepuasan nasabah pengguna internet banking.

Nasabah pengguna internet banking memberikan penilaiannya terhadap kehandalan karena ini merupakan hal yang penting saat para pengguna melakukan transaksi. Indikator pada kehandalan seperti proses transaksi yang tepat, kemudahan dalam penggunaan, proses transaksi yang cepat, fitur-fitur yang lengkap mulai dari pembayaran pajak hingga pembayaran uang sekolah, serta menyediakan data-data mutasi rekening pada tahun sebelumnya menjadi pertimbangan penting pada kepuasan nasabah pengguna internet banking. Dibawah ini contoh transaksi pembelian pulsa dan bukti transaksinya dengan prosesnya yang membutuhkan 7 menit. Proses pembelian dimulai pada pukul 06:56:20, pulsa telah masuk pada kartu yang dituju pada pukul 07:03

**Transaksi : Pembelian - Verifikasi**

**Verifikasi Pembelian**

---

**Rekening Sumber**  
Rekening: 7084429036 - ZULIA NAWAFILA

**Data Pembelian**  
Jenis Pembelian: Voucher Telkomsel  
Nomor Pembelian: 085259246466  
Jumlah:

**Otorisasi**  
TAN:  6 digit  
Pin Otorisasi:

Copy Right © 2015 - PT Bank Syariah Mandiri

**Gambar: 4.3 Verifikasi Pembelian Pulsa**



**Gambar 4.4 Bukti pembelian**



**Gambar 4.5 transaksi via BSMNet**

Hal ini menjadi bagian istimewa pada produk jasa *internet banking* Bank Syariah Mandiri karena tidak semua bank yang mempunyai produk ini menyediakan mutasi rekening pada tahun-tahun sebelumnya. Indikator ini menjadi ketertarikan bagi pengguna karena dapat melihat mutasi rekening mereka pada tahun-tahun sebelumnya. Mudah untuk menggunakan internet banking mempunyai pengaruh terhadap kepuasan

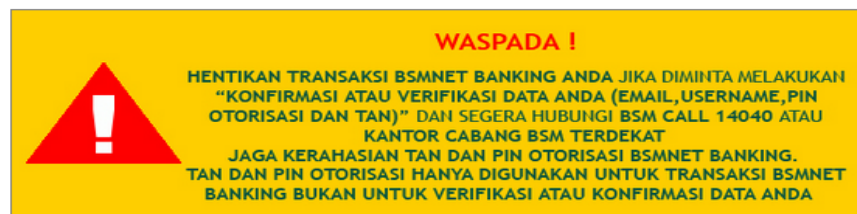
pengguna *internet banking* karena untuk pengguna pemula akan merasakan mudah atau tidaknya *internet banking* ketika awal penggunaannya. Hal ini juga berkaitan dengan petunjuk penggunaan yang diberikan jika petunjuk yang diberikan tidak jelas maka akan sulit bagi pengguna pemula untuk menggunakannya namun jika petunjuk yang diberikan jelas maka akan mudah bagi pengguna untuk menggunakannya dan dapat melakukan transaksi dengan cepat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chopipah (2013) menunjukkan hasil perindikator pada variabel kehandalan yang mana setiap indikator tersebut memiliki nilai yang positif. Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesisnya diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ( $13,024 > 1,98729$ ) dan nilai  $sig < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan keempat dimensinya *efficiency*, *fulfillment*, *reliability* dan *privacy* maka dapat disimpulkan bahwa semua variabelnya berpengaruh positif dan signifikan tanpa terkecuali pada variabel kehandalan (*reliability*). Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Sriwidodo dan Indriastuti (2010) yang menunjukkan hasil uji hipotesisnya terhadap variabel kehandalan dengan *p value* ( $0,013 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa H2 dapat diterima dan H0 ditolak.

### 3. Jaminan (Assurance)

Hasil analisis pada tabel 4.10 diatas menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara jaminan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Indikator yang ada pada variabel jaminan seperti keamanan data-data nasabah, memiliki sistem keamanan yang tinggi, pemberitahuan perubahan *user ID* dan *password* setiap *log in* dan ketersediaan *call center* untuk dihubungi merupakan indikator yang mendukung dalam menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Hasil yang dapat dilihat menyatakan bahwa memang ada pengaruh contohnya adalah jaminan dalam keamanan data-data nasabah. Walaupun setiap bank memberikan antisipasi terhadap setiap nasabah nasabah pengguna internet banking saat membuka website *internet banking* akan tetapi sistem keamanan pada *internet banking* juga harus diperhatikan karena sampai sekarang masih ada kasus yang membahas bahwa adanya *Typo site* (membuat situs yang memiliki nama yang hampir serupa dengan situs resmi lainnya), *Phising* (tindakan memperoleh informasi pribadi seperti *User ID& Password*, PIN, nomor rekening bank) dan *Keylogger* (aplikasi atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program tertentu sehingga apapun yang diketikkan oleh *user* dilayar monitor akan terekam). Jika terjadi hal yang demikian maka kepercayaan nasabah berkurang dan kemungkinan untuk tidak menggunakan kembali *internet banking* akan terjadi. Dibawah ini

ada contoh saat akan masuk pada *internet banking* dan pemberitahuan mengenai keamanan nasabah saat akan melakukan transaksi.



**Gambar 4.6 log in BSMNet dan pemberitahuan keamanan**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mujilan (3013) menunjukkan hasil analisis jaminan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dengan nilai signifikansi 0,001 yang berarti bahwa jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 ini dapat diterima dan H0 ditolak.

#### **4. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Hasil analisis pada tabel 4.10 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Indikator yang ada pada variabel daya tanggap seperti pemberitahuan atas keberhasilan atau kegagalan dalam

bertransaksi, memberikan penjelasan prosedur layanan internet banking yang jelas, membantu melakukan transaksi yang cepat dan kemampuan petugas *call center* untuk peduli pada permasalahan nasabah sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dibawah ini contoh keterangan kegagalan transaksi karena kurang dalam pengisian saat transaksi sehingga transaksi gagal dan harus melakukan transaksi ulang.



**Gambar 4.7 Pemberitahuan kekurangan dalam pengisian saat transaksi**

Penelitian yang dilakukan oleh Yusnaini (2010) menunjukkan hasil analisisnya terhadap variabel daya tanggap, dari lima variabel kualitas layanan daya tanggap mempunyai pengaruh yang dominan dibandingkan dengan variabel yang lain nilai koefisiensi regresinya adalah 0,403 dan nilai ( $p = 0,000$ ) mempunyai nilai signifikan yang sangat baik. Pada penelitian ini daya tanggap sangat menjadi perhatian penting bagi nasabah karena berdasarsarkan hasilnya yang mempunyai nilai yang sangat signifikan.

Penilaian nasabah terhadap daya tanggap sangat tinggi misalnya ketika nasabah memiliki keluhan terhadap *internet banking* yang biasa terjadi karena jaringan, sehingga saat melakukan transaksi nasabah tidak mengetahui apakah proses transaksi berhasil atau gagal. Disaat seperti itu daya tanggap nasabah akan sangat dinilai oleh nasabah mulai dari bagaimana petugas *call center* akan memberikan penjelasannya dan ketanggapannya dalam memberikan solusi kepada nasabah yang bermasalah tersebut. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka rasa ketidakpuasan nasabah terhadap daya tanggap petugas *call center* juga akan tidak baik dan sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan semakin baik daya tanggap maka akan semakin baik kepuasan nasabah.