

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking

Ada banyak hal yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, bahkan dalam layanan internet banking. Layanan internet banking diketahui memiliki beberapa risiko yang perlu diperhatikan, namun risiko tersebut tetap bisa dihindari dengan penggunaan yang bijak, untuk itu dalam penelitian ini data dimaksudkan untuk lebih fokus pada layanan internet banking yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan di lapangan.

Berdasarkan hasil angket yang peneliti sebar pada beberapa responden yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Serang, didapatkan data bahwa nasabah mengaku puas dengan layanan yang tersedia dalam internet banking terutama dalam tipe layanan *transactional web* dimana *Transactional web* membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi perbankan secara online. Transaksi nasabah dapat berupa membuka dan

mengakses rekening, membeli produk dan jasa, mengajukan pinjaman, pembayaran dan transfer dana. Dari segi kemudahan nasabah yang menjadi responden mengaku layanan internet banking sangat baik terutama dalam layanan pembayaran, transaksi serta dalam membuka rekening.

Dalam wawancara dengan responden EH pada 13 Maret 2021 mengaku bahwa internet banking sangat memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam menghemat waktu sehingga responden merasa puas dalam melakukan transaksi melalui internet banking.

“saya sendiri merasa puas dengan adanya layanan internet banking, terutama dalam layanan transaksi sehingga tidak perlu risih harus bawa-bawa uang tunai Ketika mau transaksi. Dengan adanya internet banking kita jadi dipermudah dalam bertransaksi juga untuk membayar tagihan, tidak perlu keluar rumah atau mengantri jadi ini membuat saya puas sebagai nasabah yang menggunakan layanan internet banking”¹

Dari responden didapatkan data melalui angket yang mendapatkan respon **sangat baik** adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan melakukan Transaksi non tunai
2. Kemudahan Membayar tagihan
3. Kemudahan membuka rekening

¹ Wawancara oleh peneliti dengan responden EH di Taman Widya Asri pada 13 Maret 2021

Sedangkan data yang menunjukkan respon **baik** dari responden adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan pengecekan saldo dan mutase rekening
2. Isi ulang pulsa elektronik
3. Pembayaran e-commerce
4. Mendapatkan informasi
5. Melihat informasi kurs
6. Menjamin kerahasiaan nasabah

Dari skala pernyataan tidak ada nasabah Bank Syariah Indonesia yang memberikan respon **kurang baik** atau **sangat tidak baik** terhadap layanan internet banking.

Dari angket yang peneliti berikan pada responden ditemukan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan dengan melihat hasil dari responden dengan memberikan penilaian **Baik – Sangat Baik**, sehingga bisa disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia sangat baik.

Data menunjukkan kepuasan nasabah yang menilai layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia dengan penilaian baik dan sangat baik sehingga menunjukkan indikasi kepuasan dari nasabah.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh disesuaikan dengan 3 dimensi internet banking Menurut Clarke (2009), dalam tipe layanan *transactional web* ini kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variable **kemudahan** (*easy of use*) sehingga mendapatkan respon sangat baik dari nasabah yang membuktikan tingkat kepuasan nasabah.

Sedangkan Berdasarkan Zeithamel dan M.J Bitner (1996) dalam Umar (2005:446), dalam 5 dimensi kualitas jasa ditemukan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi variabel **keandalan** (*reliability*) dan **jaminan** (*assurance*) dalam pelayanan internet banking pada data diatas, dimana nasabah mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam bentuk kemudahan ketika melakukan *transactional web*.

Kesimpulanya pada layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Serang, kepuasan nasabah dalam penggunaan internet banking dipengaruhi oleh variable kemudahan (*easy of use*), keandalan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang didapatkan oleh nasabah yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan internet banking.

B. Besarnya Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking

Seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu layanan dapat dilihat melalui beberapa hal yang berhubungan langsung dengan nasabah, begitu pula dalam layanan internet banking yang sangat dekat dengan nasabah sehingga bisa dipastikan bahwa layanan internet banking memiliki pengaruh yang besar dalam kepuasan nasabah untuk mendapatkan kemudahan layanan.

Peneliti mendapatkan data melalui wawancara terkait besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan internet banking. Peneliti berupaya untuk mengorelasikan dengan 5 dimensi tingkat kepuasan nasabah menurut Zeithamel dan M.J Bitner (1996) dalam Umar (2005:446), yakni: Berwujud (*tangible*), Empati (*emphaty*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*).

Pada data yang peneliti peroleh dari responden didapatkan ada 3 hal yang bisa memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan Internet banking berdasarkan Zithamel dan M.J Bitner yakni Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*) dan Jaminan

(*assurance*) hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden RF dan responden HML.

“internet banking sangat diandalkan, apalagi untuk waktu yang padat kita tetap bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu memikirkan aman atau tidak karena keamanannya sendiri sudah terjamin dan juga sangat cepat sehingga benar-benar bisa menghemat waktu karena zaman sekarang kita dituntut serba cepat”²

Internet banking dari segi kemudahan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah terlebih pada tingkat kepuasan nasabah bisa dilihat bahwa internet banking bisa memberikan *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang bisa menambah tingkat kepuasan nasabah.

“kecepatan, itu factor yang membuat saya sangat mengandalkan layanan internet banking, keamana juga terjamin dan minim risiko dibandingkan dengan kita harus pergi ke bank. Dimanapun dan kapanpun tidak perlu pusing memikirkan bagaimana melakukan transaksi non-tunai, pokoknya internet banking saat dapat diandalkan apalagi di zaman seperti sekarang”³

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa variabel *Reliability* (keandalan) sangat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, internet yang cepat tanggap (*responsiveness*) serta terjamin (*assurance*) selalu menjadi andalan nasabah untuk menggunakan layanan internet

² Wawancara oleh peneliti dengan responden RF di Ciceri Serang pada 13 Maret 2021

³ Wawancara oleh peneliti dengan responden HML di Taman Widya Asri pada 13 Maret 2021

banking menjadi indikasi bahwa internet banking mencakup 3 hal dalam 5 dimensi kepuasan nasabah. Sehingga berdasarkan Zithamel dan M.J Bitner maka layanan internet banking sangat memberikan pengaruh sebagai faktor tingkat kepuasan nasabah.

Internet banking sangat dapat diandalkan dalam hal layanan transaksi dan informasi dengan memberikan kemudahan serta rasa aman dan nyaman membuat nasabah sangat puas terhadap layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Serang. Nasabah yang menggunakan layanan internet banking mengaku sangat diuntungkan dengan adanya layanan internet banking yang sangat dapat diandalkan dan sangat terjamin.

C. Keuntungan Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking

Sebagai seorang nasabah pasti memikirkan sangat ingit sekali terhindar dari berbagai macam risiko dalam bertransaksi atau kegiatan perbankan lain. Untuk itu nasabah selalu mencari kelebihan dalam setiap layanan yang dirasa dapat memberikan keuntungan dari berbagai aspek, keuntungan dari segi waktu, kenyamanan, keamanan, kecepatan dan lain-lain. Maka perlunya suatu analisis untuk mencari keuntungan

dalam layanan internet banking yang bisa menjadi factor kepuasan nasabah terhadap layanan.

Dalam hal keuntungan yang didapatkan oleh nasabah dalam penggunaan internet banking peneliti mengorelasikan dengan 3 Dimensi Internet Banking Menurut Clarke (2009) yakni **kepercayaan** (*trust*), **kemudahan** (*easy of use*) dan **kualitas informasi** (*information quality*). Peneliti menganalisa berdasarkan data yang peneliti peroleh dari lapangan. Dari hasil pernyataan responden ditemukan bahwa Sebagian besar responden mengaku sangat mendapatkan kemudahan dalam layanan internet banking (*easy of use*). Kemudahan ini nasabah dapatkan dalam beberapa layanan:

1. Kemudahan membuka rekening
2. Kemudahan transaksi non-tunai
3. Kemudahan pengecekan saldo dan mutase rekening
4. Kemudahan membayar tagihan
5. Kemudahan isi ulang pulsa elektronik
6. Kemudahan pembayaran e-commerce
7. Kemudahan mendapatkan informasi
8. Kemudahan melihat informasi kurs

Dari layanan tersebut ditemukan data rata-rata nasabah memberikan pernyataan dengan kualitas layanan internet banking dengan **Baik – Sangat Baik**, hal ini menjadi indikasi bahwa keuntungan dari layanan internet banking yang bisa didapatkan oleh nasabah dalam bentuk **kemudahan** (*easy of Use*).

Selanjutnya dalam **Trust (kepercayaan)** dalam 3 dimensi internet banking menurut Clarke (2009) dalam layanan internet banking, peneliti mendapatkan data melalui pernyataan:

1. Internet banking menjamin kerahasiaan data nasabah

Rata-rata responden memberikan pernyataan **Baik** dalam layanan tersebut, artinya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang memang sudah sangat mempercayai terhadap layanan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Serang terkait kerahasiaan data nasabahnya.

Dalam segi **kualitas informasi (information quality)**, ditemukan beragam layanan internet banking yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KCP Serang, ada setidaknya 9 layanan dalam internet banking yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KCP Serang dengan tingkat kepuasan **Baik - Sangat Baik**. Berikut adalah total pernyataan

yang peneliti masukkan dalam data untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dalam layanan internet banking:

1. Kemudahan membuka rekening
2. Internet banking menjamin kerahasiaan data nasabah
3. Kemudahan transaksi non-tunai
4. Kemudahan pengecekan saldo dan mutase rekening
5. Kemudahan membayar tagihan
6. Kemudahan isi ulang pulsa elektronik
7. Kemudahan pembayaran e-commerce
8. Kemudahan mendapatkan informasi
9. Kemudahan melihat informasi kurs

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data dan hasil analisis yang peneliti telaah, didapatkan kesimpulan bahwa dalam layanan internet banking Bank Syariah KCP Serang memberikan tipe layanan **Information web** dan **Transactional web**. Dalam 3 dimensi internet banking menurut Clarke (2009) layanan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Serang memberikan **kemudahan** (*easy of use*) dalam penggunaannya oleh nasabah, memberikan **kepercayaan** (*trust*) serta memberikan **kualitas informasi** (*information quality*) dengan sangat baik dan dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah dalam beberapa

aspek dan mendapatkan respon sangat baik dari para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

Dalam 5 dimensi tingkat kepuasan nasabah menurut Zeithamel dan M.J Bitner (1996) dalam Umar (2005:446). Didapatkan korelasi antara **ketanggapan** (*responsiveness*), **keandalan** (*reliability*) dan **keterjaminan** (*assurance*) menjadi variable yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan internet banking.

Layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Serang dinilai sangat baik karena dapat memberikan kemudahan, kepercayaan serta memiliki kualitas informasi yang bisa memenuhi kebutuhan nasabah serta memiliki ketanggapan, keandalan dan keterjaminan sehingga nasabah tetap percaya pada layanan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Serang.