

**Analisis Kualitas Informasi, Budaya Organisasi dan Kinerja
Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI
Cabang Darussalam Kota Langsa**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

Agung Gumelar
Nim: 4012020066



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
1445 H/2024**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS KUALITAS INFORMASI, BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI CABANG DARUSSALAM KOTA LANGSA

Oleh:

Agung Gumelar
Nim: 4012020066

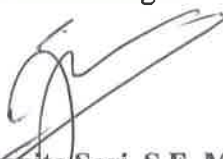
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Juli 2024

Pembimbing I


Yusmami, M.A.
NIP. 197303 181995 1 001

Pembimbing II


Juli Dwina Puspita Sari, S.E., M.bus (ADV)
NIP. 19870706 201903 2 012

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Informasi, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa” Atas nama Agung Gumelar dengan Nim: 4012020066 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 31 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 12 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I

Juli Dwina Puspita Sari, S.E, M.bus (ADV)
NIP. 19870706 201903 2 012

Penguji II

Zikriatul Ulya, M.Si
NIP. 19910224 202321 2 042

Penguji III

Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

Penguji IV

Zulfa Eliza, M.Si
NIP. 19850403 202321 2 043

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, MA
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Gumelar
NIM : 4012020066
Tempat, Tanggal Lahir : Langsa, 31 Mei 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jln. Lilawangsa Dusun Cendana, Gampong
Gedubang Jawa Kecamatan Langsa Baroe.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Informasi, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Agung Gumelar

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa baik secara parsial maupun simultan.. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kualitas informasi $6,136 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pengaruh budaya organisasi $4,029 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kinerja karyawan $2,011 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,047 < \alpha 0,05$ maka H_{03} ditolak. Artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} = 30,549 >$ dari $F_{tabel} 2,46$ dengan nilai signifikansi = 0.000 dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$).

Kata kunci : Kualitas Informasi, Budaya Organisasi, Kinerja dan Kepuasan.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of information quality, organizational culture and employee performance on customer satisfaction at BSI Darussalam Branch, Langsa City, both partially and simultaneously. This research uses quantitative methods with 100 respondents. The results of the research show that the t value of information quality is $6.136 > t$ table of 1.660, with a significance value of $0.000 < \alpha 0.05$, so $H02$ is rejected. This means that the quality of information has a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI Darussalam Branch, Langsa City. The results of the research show that the t-count value of the influence of organizational culture is $4.029 > t$ table of 1.660, with a significance value of $0.000 < \alpha 0.05$, so $H02$ is rejected. This means that organizational culture has a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI Darussalam Branch, Langsa City. The results of the research show that the t-count value of employee performance is $2.011 > t$ table of 1.660, with a significance value of $0.047 < \alpha 0.05$, so $H03$ is rejected. This means that employee performance has a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI Darussalam Branch, Langsa City. The results of the research show that there is a simultaneous (overall) influence between the variables information quality ($X1$), organizational culture ($X2$) and employee performance ($X3$) on the dependent variable customer satisfaction (Y) at BSI Darussalam Branch, Langsa City, which can be seen from the results of the F test, with a value of $F_{count} = 30.549 > F_{table} 2.46$ with a significance value = 0.000, thus the significance value is $(0.000 < 0.05)$

Keywords: *Information Quality, Organizational Culture, Performance and Satisfaction*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “ **Analisis Kualitas Informasi, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa**” dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa
4. Bapak Yusmami, M.A selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, S.E, M.bus (ADV) selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, Juli 2024
Peneliti

Agung Gumelar

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَيَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوَ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Zakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / اَ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلْحَة

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمُّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	الْقَلَمُ
al-Badī'u	=	الْبَدِيعُ
al-Jalālu	=	الْجَلَالُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn	وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn	
Fa aufu al-kaila wa al-mīzān	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
Fa auful- kaila wa-mīzān	
Ibrāhīm al-Khalīl	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ
Ibrāhīm al-Khalīl	
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illa rasūl	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata muḥbārakan	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an	شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Syahru Ramadan al-lazī unzila fih al-Qur'an	
Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn	وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

بِاللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī‘an

Lillāhil-amru jamī‘an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin ‘alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Penjelasan Istilah	11
1.6. Sistematika Penulisan	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Informasi	14
2.1.1. Pengertian Kualitas Informasi	14
2.1.2. Indikator Kualitas Informasi.....	15
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Informasi.....	16
2.1.4. Hubungan antara Kualitas Informasi terhadap kepuasan	17
2.2. Budaya Organisasi	18
2.2.1. Pengertian Budaya Organisasi.....	18
2.2.2. Indikator Budaya Organisasi	20
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	21
2.2.4. Hubungan antara Budaya Organisasi terhadap kepuasan	22
2.3. Kinerja Karyawan.....	23
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	23
2.3.2. Indikator Kinerja Karyawan	24
2.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	25
2.3.4. Hubungan antara Kinerja Karyawan terhadap kepuasan...	26
2.4. Kepuasan	27
2.4.1. Pengertian Kepuasan	27
2.4.2. Indikator Kepuasan.....	27
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	27
2.5. Penelitian Terdahulu.....	31
2.6. Kerangka Teori.....	37
2.7. Hipotesis	38

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Jenis dan sifat penelitian.....	40
3.2.	Waktu penelitian	41
3.3.	Popualasi dan sampel.....	41
3.4.	Jenis dan Sumber data	43
3.5.	Teknik pengumpulan data	43
3.6.	Definisi operasional	44
3.7.	Instrument penelitian	46
3.8.	Pengujian instrumen penelitian	47
3.9.	Teknik analisis data	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Hasil Penelitian	56
4.2.	Pembahasan	78
4.2.1	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa	78
4.2.2	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa	79
4.2.3	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa	81
4.2.4	Pengaruh Kualitas Informasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa	83
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kuesioner	46
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda	72
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji F	76
Tabel 4.12 Hasil Uji R ²	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1	Normal P-Plot	66
Gambar 4.2	Hasil Uji Histogram	66
Gambar 4.3	Hasil Uji Scatterplot.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	88
Lampiran II	Tabel Hasil Pembagian Kuesioner	92
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data.....	97
Lampiran IV	Dokumentasi	104
Surat Izin Penelitian		
Tabel R		
Tabel t		
Tabel F		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam waktu sepuluh tahun terakhir jumlah perbankan di Indonesia mengalami peningkatan dimana jumlah Bank Umum di Indonesia sebanyak 106 perusahaan pada April 2023. Perbankan merupakan lembaga yang mempertemukan antara masyarakat yang kelebihan dana dan kekurangan dana sudah berkembang cukup signifikan baik dari jumlah usaha dan juga jumlah penyaluran dana kepada masyarakat.¹ Dari sisi masyarakat yang memiliki kelebihan dana, melakukan investasi di bank merupakan salah satu langkah cerdas agar uang yang dimiliki dapat berkembang dan bagi masyarakat yang kekurangan dana maka meminjam uang di bank adalah salah satu langkah yang harus diambil untuk memulai sebuah usaha dengan adanya tambahan modal.²

Bank Syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan salah satu Bank Syariah yang menjalankan kegiatan pelayanannya dengan berlandaskan prinsip syariah tersebut di Indonesia adalah BSI.³ Bank Syariah Indonesia hadir sejak 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil merger antara PT BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi

¹ Putri Dwi Cahyani. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta". *J. Ekonomi Perbankan*. 7 (3). 2017

² Susanto, Burhanuddin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. (Yogyakarta: UII Press, 2018), h 35

³ Adiwarman A Karim, *Bank Islam* (Jakarta : Rajawali Pers, 2017), h.17

mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Salah satu Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Langsa adalah Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam yang berlokasi di Jl. Darussalam, Gampong Jawa, Kec. Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh. Dahulunya BSI Cabang Darussalam merupakan BRI kemudian menjadi BRIS dan pada 1 Februari 2021 resmi menjadi BSI. Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam memiliki total karyawan sebanyak 62 karyawan.⁴

Sebagai salah satu Bank Syariah terbesar, BSI dituntut untuk memberikan rasa puas kepada seluruh nasabah. Kepuasan nasabah merupakan sebuah respon nasabah terhadap evaluasi dari kesesuaian antara kenyataan dengan harapan dari para nasabah.⁵ Kepuasan nasabah akan timbul jika nasabah dapat menggunakan produk secara berulang, kinerja dari produk sesuai dengan harapan, produk dapat memenuhi kebutuhan para nasabah dan juga produk yang ada telah sesuai dengan harapan.

Kepuasan nasabah dimungkinkan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kualitas sistem informasi, budaya organisasi dan juga kinerja karyawan yang belum optimal/memadai. Kualitas informasi adalah memberikan informasi secara konsisten yang dimana hal tersebut dapat memenuhi syarat dan harapan publik yang membutuhkan informasi. Kualitas informasi yang baik seharusnya memberikan informasi yang lengkap atau detail mengenai suatu hal. Sebaliknya,

⁴ Hasil wawancara Bapak Fanul Gunawan karyawan PT. BSI Cabang Darussalam Kota Langsa pada tanggal 04 April 2023.

⁵ Dedi Ismatullah, *Kewirausahaan Teori dan Praktik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), h. 70.

jika memberikan informasi yang terbatas dan cenderung tidak jelas akan hanya menjadikan kualitas informasi yang buruk.⁶

Faktor selanjutnya adalah budaya organisasi, dimana budaya organisasi merupakan sistem bersama yang di anut oleh seluruh karyawan yang berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat tercapai, tujuan tersebut akan tercapai apabila nasabah pada Bank BSI sudah merasa puas terhadap seluruh kinerja dari para karyawan.⁷

Sedangkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.⁸

Setelah peneliti melakukan observasi dan juga wawancara awal kepada karyawan dan juga nasabah yang ada di BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan terkait dengan kualitas informasi, budaya organisasi dan juga kinerja karyawan. Permasalahan dari aspek kualitas informasi nasabah mengeluhkan seringnya terjadi *server not found* pada aplikasi BSI Mobile dan ketika nasabah datang ke Bank untuk mengkonfirmasi karyawan tidak mampu memberikan informasi secara jelas, selanjutnya fasilitas ATM yang

⁶ Syahnaz dan Tri Indra. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. Vol. 4 No. 1 April 2021

⁷ Faroman dan Kurniawan. Harmonisasi Pengaruh Kualitas Kerja dan Budaya Organisasi dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan PT PLN Jakarta. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* Vol. 2 No. 3 ISSN 2615-2142. 2022

⁸ Dedi Ismatullah, *Kewirausahaan Teori dan Praktik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), h. 70.

ada terkadang sering mengalami gangguan sehingga nasabah tidak dapat menarik atau mengambil uang dan ketika nasabah mengkonfirmasi kepada satpam nasabah tidak menemukan jawaban yang pasti atas permasalahan tersebut. ⁹Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara berikut ini

“BSI sering sekali terjadi gangguan, baik dari ATM maupun BSI mobile, kalau ditanya langsung kepada karyawan jawabannya hanya sistem sedang perbaikan tapi tidak dipastikan secara jelas kapan bisanya”.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara awal tersebut dapat terlihat bahwa karyawan BSI belum mampu memberikan dan menjelaskan informasi kepada nasabah secara jelas, benar dan akurat saat terjadi masalah. Informasi-informasi yang diberikan oleh seluruh karyawan belum mampu membuat nasabah merasa yakin dan hal ini membuat nasabah bertambah khawatir dengan didukung oleh adanya informasi-informasi mengenai BSI pada saat terjadi masalah. Kurang bagusnya kualitas informasi yang diberikan oleh karyawan membuat nasabah merasa tidak puas terhadap BSI.

Kualitas informasi yang diberikan oleh BSI kepada nasabah salah satunya berbentuk *software* yaitu BSI Mobile. Dimana BSI mobil diciptakan sebagai teknologi terbaru yang dapat menghubungkan nasabah dengan pihak perbankan hanya dengan menggunakan *smartphone*. Nasabah dapat melakukan segala transaksi dan mendapatkan berbagai informasi dimana saja dan kapan saja hanya dengan membuka aplikasi *smartphone*. Namun kenyataannya adanya BSI mobile tidak sepenuhnya memberikan rasa puas di hati nasabah terkait kualitas sistem

⁹ Hasil Observasi Peneliti pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, 2023

¹⁰ Hasil Wawancara Awal kepada Ibu Andriana Nasabah BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, 2023.

informasi yang diberikan, hal tersebut dikarenakan seringnya terjadi kendala dalam penggunaan BSI mobile seperti *error*, *time load*, tidak mampu melakukan transaksi keuangan, melakukan transfer uang namun tidak masuk ke nomor rekening tujuan dan lain sebagainya.¹¹

Masalah selanjutnya terkait dengan budaya organisasi budaya organisasi yang baik akan menciptakan karyawan-karyawan yang baik dan bersikap penuh dengan tanggung jawab. Namun diduga perusahaan BSI belum mampu mencakup budaya organisasi yang cukup baik sehingga lingkungan pekerjaan di kalangan karyawan belum bernuansa kekeluargaan.¹² Hal tersebut terbukti dari adanya hasil wawancara kepada salah satu karyawan:

“Di BSI ini memang masih kurang ya, karyawan contohnya satpam itu tidak mengucapkan salam saat nasabah datang, kalau saya datang sudah sore aja pakaian karyawan terutama teller jilbabnya sudah tidak rapi lagi seperti kurang sopan”¹³

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa budaya organisasi yang tercipta di BSI Kota Langsa belum sepenuhnya baik menurut nasabah, hal tersebut dikarenakan karyawan terkadang masih dianggap kurang sopan dalam bersikap seperti satpam yang tidak mengucapkan salam, kemudian jika sudah menjelang sore karyawan perempuan sudah tidak rapi lagi dalam berpakaian. Hal tersebut membuat nasabah kurang puas atas suasana yang tercipta di BSI Cabang Darussalam Kota Langsa.

Kemudian masalah terakhir yang memungkinkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kinerja karyawan, dimana berdasarkan hasil observasi

¹¹ Hasil Observasi Peneliti pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, 2023

¹² Hasil Observasi Peneliti pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, 2023

¹³ Hasil Wawancara kepada nasabah BSI Cabang Darussalam Kota Langsa, 2023.

yang telah peneliti lakukan di BSI Cabang Darussalam Kota Langsa bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya dapat menimbulkan rasa puas di hati nasabah, karyawan BSI Cabang Darussalam Kota Langsa masih ada yang bersikap kurang kurang ramah kepada nasabah, saat setelah istirahat makan siang kinerja karyawan di *teller* maupun *customer service* yang ada di BSI sering terlambat memberikan pelayanan kembali sehingga sering terjadi antrian yang cukup lama bahkan terkadang terdapat nasabah yang menunggu sampai ke luar Bank. Hal tersebut terjadi dimungkinkan karena jumlah nasabah yang datang setiap harinya cukup ramai sehingga karyawan juga merasa kelelahan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dian Septiayu Fendini, Kertahadi dan Riyadi menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (Y)¹⁴. Penelitian yang dilakukan oleh Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana menunjukkan hal yang sama dimana kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵

Penelitian terdahulu yang dilakukan Faroman Syarief dan Kurniawan Prambudi Utomo serta penelitian yang dilakukan oleh Yuni Isnatul Kariah menunjukkan hal yang sama dimana budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan¹⁶. Namun bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan

¹⁴Dian Septiayu Fendini, Kertahadi dan Riyadi Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Ekonomi*. 5 (1). 2023

¹⁵ Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* Vol. 4 No. 1 April 2021

¹⁶ Yuni Isnatul Kariah. Analisis Kompetensi Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Perilaku Responsif (Studi pada PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Surabaya). *Business and Finance Journal*, Volume 1, No. 1, March 2018

oleh Mayang Sari dimana budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan¹⁷.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I Wayan Gede dan juga penelitian Totok Ismawanto sama-sama menunjukkan bahwa kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸¹⁹ Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Bunga Malina Azkiya, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati bahwa kinerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰

Berdasarkan permasalahan yang peneliti temukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Darussalam Kota Langsa, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Informasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, ada beberapa identifikasi masalah yang dapat disimpulkan yaitu :

1. Karyawan BSI belum mampu memberikan dan menjelaskan informasi kepada nasabah secara jelas, benar dan akurat saat terjadi masalah. Informasi-

¹⁷ Mayang Sari. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah DiPT BCA Tbk. Tanjung Duren, Kantor Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. 3(1). 2018

¹⁸ I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*. 1 (2). 2018.

¹⁹ Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan JBK. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* Volume 16, Issue 1, 2020

informasi yang diberikan oleh seluruh karyawan belum mampu membuat nasabah merasa yakin dan membuat nasabah bertambah khawatir dengan didukung oleh adanya informasi-informasi mengenai BSI pada saat terjadi masalah. Kualitas sistem informasi yang diberikan oleh BSI kepada nasabah salah satunya berbentuk *software* yaitu BSI Mobile. Namun kenyataannya adanya BSI mobile tidak sepenuhnya memberikan rasa puas di hati nasabah terkait kualitas sistem informasi yang diberikan, hal tersebut dikarenakan seringnya terjadi kendala dalam penggunaan BSI mobile seperti *error*, *time load*, tidak mampu melakukan transaksi keuangan, melakukan transfer uang namun tidak masuk ke nomor rekening tujuan dan lain sebagainya

2. Budaya organisasi yang tercipta di BSI Kota Langsa belum sepenuhnya baik menurut nasabah, hal tersebut dikarenakan karyawan terkadang masih dianggap kurang sopan dalam bersikap seperti satpam yang tidak mengucapkan salam, kemudian jika sudah menjelang sore karyawan perempuan sudah tidak rapi lagi dalam berpakaian. Hal tersebut membuat nasabah kurang puas atas suasana yang tercipta di BSI Cabang Darussalam Kota Langsa.
3. Kinerja karyawan belum sepenuhnya dapat menimbulkan rasa puas di hati nasabah, karyawan BSI Cabang Darussalam Kota Langsa masih ada yang bersikap cuek dan kurang ramah kepada nasabah, saat setelah istirahat makan siang kinerja karyawan di *teller* maupun *customer service* melambat sehingga sering terjadi antrian yang cukup lama bahkan terkadang sampai ke luar Bank

ada nasabah yang menunggu. Hal tersebut terjadi dimungkinkan karena jumlah nasabah yang datang setiap harinya cukup ramai sehingga karyawan juga merasa kelelahan dalam melayani nasabah.

4. Hasil penelitian yang berbeda-beda dari variabel budaya organisasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka diperoleh rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa?
4. Apakah kualitas informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa
2. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa
4. Untuk mengetahui kualitas informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan bukti teoritis tentang pengaruh kualitas sistem informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam Kota Langsa diharapkan dapat memberikan bukti kepada pihak BSI dalam menentukan kebijakan tentang sistem informasinya.

1.5 Penjelasan Istilah

1. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia Tbk (Bank Syariah Indonesia) adalah bank hasil penggabungan dari tiga bank Syariah milik BUMN yakni PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI syariah Tbk. yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah memberikan informasi secara konsisten yang dimana hal tersebut dapat memenuhi syarat dan harapan publik yang membutuhkan informasi. Informasi yang berkualitas seharusnya memberikan informasi yang lengkap atau detail mengenai suatu hal. Sebaliknya, jika memberikan informasi yang terbatas dan cenderung tidak jelas akan hanya menjadikan kualitas informasi yang buruk.²¹

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi²²

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para

²¹ Syahnaz dan Tri Indra. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. Vol. 4 No. 1 April 2021

²² Widodo. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2019), h 4

karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.²³

5. **Kepuasan Nasabah.**

Kepuasan nasabah merupakan perasaan akhir pelanggan dari mengonsumsi suatu produk (barang/jasa) yang ditawarkan suatu organisasi. Pada umumnya pelanggan akan melakukan penilaian berdasarkan pengalaman yang diterima dari mengonsumsi suatu produk dengan menimbulkan perasaan puas atau tidak puas.²⁴

1.6 **Sistematika Penelitian**

Sistematika pembahasan skripsi ini saling memiliki substansial mulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir. Sistematika penyusunan skripsi ini saling berkaitan antara satu bagian dengan bagian yang lain, maka pembahasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bab I, pendahuluan merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yakni: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

²³ *Ibid*, h 18

²⁴ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 12

2. Bab II berisi tentang kajian teoriti yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis.
3. Bab III berisi terdiri dari ruang lingkup dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data, uji keabsahan data, dan analisa data.
4. Bab IV penelitian dan pembahasan, memuat uraian tentang gambaran umum tentang objek penelitian, deskripsi data penelitian (populasi dan sampel perusahaan), analisis data dan pembahasan hasil penelitian.
5. Bab V penutup, memuat tentang uraian kesimpulan, saran dan keterbatasan dalam penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.¹¹²

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).¹¹³

Untuk dapat menjalankan tugas dan tanggungjawab serta menunjang dalam kegiatan operasional di Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, maka disusunlah suatu struktur organisasi perusahaan sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang

¹¹² <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 17 Maret 2022

¹¹³ *Ibid.*,

telah ditentukan secara efektif dan efisien. Berikut ini adalah jabatan yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia:

Tabel 4.1
Jabatan yang ada di Bank Syariah Indonesia

No	Nama Jabatan
1	<i>Branch Manager</i>
2	<i>Micro Staff</i>
3	<i>Consumer Business Staff</i>
4	<i>Funding and Transaction Staff</i>
5	<i>Branch Office and Service Manager</i>
6	<i>Back Office</i>
7	<i>Teller</i>
8	<i>Customer Service</i>
9	<i>Satpam</i>
10	<i>Office Boy</i>

Adapun produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Kota Langsa antara lain adalah produk yang meliputi produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan, antara lain sebagai berikut:

1. Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan yang dalam pengoperasiannya menggunakan mata uang rupiah menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah* dengan sistem tarik dan setor bisa diakses kapanpun saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

2. Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan yang dalam pengoperasiannya menggunakan mata uang rupiah dengan sistem tarik dan setor bisa diakses kapanpun selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

3. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh untuk semua kalangan umur dengan menggunakan akad wadiah dan mudharabah serta tidak adanya biaya administrasi bulanan dan fitur kartu ATM.

4. Tabungan *Junior*

Tabungan Junior diperuntukkan untuk nasabah yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan status siswa PAUD/TK/SD/SMP/SMA/Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat.

5. Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL)

Tabungan dengan akad *wadiah yad dhamanah* untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad *mudharabah muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur gratis biaya RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring masuk melalui *teller* dan *net banking*.

7. BSI Griya

BSI Griya merupakan pembiayaan untuk kebutuhan kepemilikan rumah.

8. BSI Multiguna Hasanah

BSI Multiguna Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan atau *furniture* rumah.

9. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp 10 Juta s.d Rp 50 Juta.

10. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas 50 Juta s.d. 500 Juta.

11. BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

12. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. Biaya terdiri dari biaya admin dan asuransi.

4.1.2 Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia dan pendidikan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1. berikut ini:

Tabel 4.1			
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Perempuan	59	67%
2	Laki-Laki	41	33%
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Dari tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 59 (59%), sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 41 (41%).

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2			
Karakteristik berdasarkan Usia			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18-27 tahun	42	12%
2	28-37 tahun	40	40%
3	>38 tahun	18	18%
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 18 sampai 27 tahun sebanyak 42 (42%), kemudian 28 sampai 37 tahun sebanyak 40 (40%) dan >38 tahun sebanyak 18 (18%).

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SMA	31	31%
2	DIII/DV	14	14%
3	S1	55	55%
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian mayoritas berpendidikan S1 sebanyak 55 (55%), kemudian Sekolah Menengah Atas sebanyak 31 (31%) dan yang terakhir adalah DIII/DIV sebanyak 14 (14%).

4.1.3 Uji Validitas

Teknik yang digunakan dalam pengujian validitas ini adalah dengan teknik korelasi, dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika koefisien korelasi $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan $N = 100 - 2 = 98$ didapat r_{tabel} 0.1966. Dari uji valitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji validitas

No. Butir	(r hitung $\geq$ r tabel) dimana r tabel 0,1966	Keterangan
Kualitas Informasi (X₁)		
Informasi yang diberikan oleh karyawan BSI kepada nasabah jelas dan dapat dipercaya dan benar adanya.	0,531	Valid
Informasi yang diberikan karyawan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah	0,480	Valid
Informasi yang diberikan oleh karyawan BSI sangat lengkap	0,430	Valid
Penyampaian informasi sangat mudah dimengerti oleh para nasabah	0,500	Valid
Budaya Organisasi (X₂)		
Saya merasa karyawan mampu berinovasi dalam memberikan pelayanan dari seluruh produk yang sangat beragam	0,730	Valid
Karyawan BSI mampu bekerja secara rinci dan teliti sehingga meminimalisir kesalahan	0,543	Valid
Hasil kerja dari karyawan BSI dalam melayani nasabah sangat bagus sehingga saya merasa puas saat berada di BSI	0,334	Valid
Karyawan BSI bersikap sangat sopan dan menghargai seluruh nasabah yang datang	0,589	Valid
Kinerja (X₃)		

No. Butir	(r hitung $\geq$ r tabel) dimana r tabel 0,1966	Keterangan
Kinerja karyawan BSI sangat berkualitas karena tidak pernah terjadi kesalahan dalam melayani nasabah	0,648	Valid
Karyawan BSI mampu bekerja secara tepat dalam melayani nasabah meskipun kondisi Bank lagi ramai.	0,494	Valid
Karyawan BSI mampu menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin agar tidak terjadi antrian yang cukup panjang	0,494	Valid
Kinerja karyawan BSI yang cukup baik secara efektif didukung dengan teknologi yang cukup canggih.	0,735	Valid
Karyawan BSI memiliki kemampuan khusus untuk bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing	0,648	Valid
Karyawan BSI memiliki inisiatif dalam melayani setiap nasabah	0,521	Valid
Karyawan BSI selalu berbicara jujur dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah.	0,510	Valid
Kepuasan (Y)		
Saya akan terus menggunakan produk-produk yang ada di BSI	0,565	Valid
Saya merasa puas dengan kinerja dari karyawan BSI karena	0,511	Valid

No. Butir	($r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$) dimana $r \text{ tabel } 0,1966$	Keterangan
sudah sesuai dengan keinginan saya		
Saya merasa puas karena karyawan BSI selalu menanyakan kebutuhan saya dan membantu saya ketika terjadi masalah	0,705	Valid
Saya merasa seluruh karyawan BSI telah memberikan yang terbaik dalam melayani nasabah dan sesuai dengan harapan seluruh nasabah	0,256	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari hasil perhitungan korelasi seluruhnya mempunyai $r \text{ hitung}$ yang lebih besar dari $r \text{ tabel}$ ($r \text{ tabel} = 0,1966$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrument baik dari variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa seluruhnya valid.

4.1.4 Uji Reabilitas

Untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha diatas 0,60 sehingga instrument dapat dikatakan valid. Berikut ini adalah hasil uji Reliabilitas:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Nama Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> $\geq 0,60$	Keterangan
Kualitas Informasi (X_1)	0,605	Reliabel
Budaya Organisasi (X_2)	0,674	Reliabel
Kinerja Karyawan (X_3)	0,725	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,650	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil analisis uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa memiliki nilai $> 0,60$, sehingga instrumen pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametric Kolmogorof-Sminov (K-S). Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorof Smirnov Z* < 0.05 , maka H_a ditolak, jadi data residual berdistribusi tidak normal. Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorof Smirnov Z* > 0.05 , maka H_a diterima, jadi data residual berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,77965139
	Absolute	,058
Most Extreme Differences	Positive	,044
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,580
Asymp. Sig. (2-tailed)		,890

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

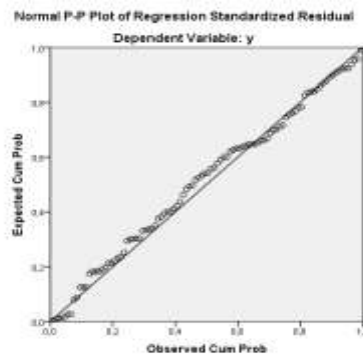
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel diatas hasil uji Output diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar $0,580 >$ dari $0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa

seluruh data baik dari variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa seluruhnya berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

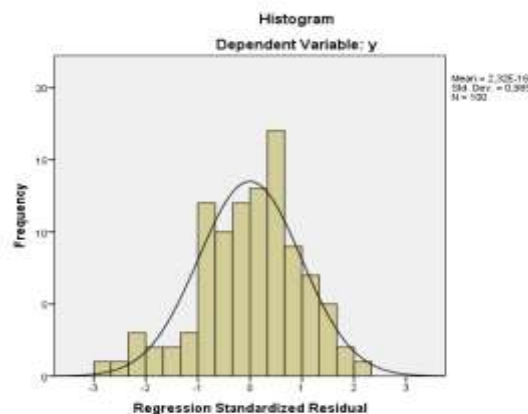
Gambar 4.1
Uji Normal P-Plot



Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Pada Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2
Histogram



Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola yang seimbang atau pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya berdistribusi normal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan.

2. Uji Linearitas

Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikan dari *deviation from linearity* yang dihasilkan dari uji linearitas dengan nilai α yang digunakan. Jika nilai signifikan dari *deviation from linearity* > α (0,05) maka nilai tersebut linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. Berikut ini adalah hasil uji linearitas :

Tabel 4.7
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	(Combined)	225,382	10	22,538	5,188	,000
	Between Linearity	202,797	1	202,797	46,684	,000
	Groups Deviation from Linearity	22,586	9	2,510	,578	,812
	Within Groups	386,618	89	4,344		
	Total	612,000	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	(Combined)	277,946	7	39,707	10,935	,000
	Between Groups	153,892	1	153,892	42,383	,000
	Linearity	124,053	6	20,676	5,694	,600
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	334,054	92	3,631		
	Total	612,000	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3	(Combined)	215,932	9	23,992	5,452	,000
	Between Groups	79,560	1	79,560	18,079	,000
	Linearity	136,372	8	17,047	3,874	,701
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	396,068	90	4,401		
	Total	612,000	99			

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 output Spss diatas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas yaitu variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa. Nilai signifikan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.812. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

- b. Budaya organisasi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.600. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel budaya organisasi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c. Kinerja (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.701. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kinerja (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

3. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut ini hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.8
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-6,315	2,300					
1 Kualitas Informasi (X_1)	,357	,699	,576	,531	,448	,928	1,078
Budaya Organisasi (X_2)	,188	,553	,501	,380	,294	,825	1,212
Kinerja Karyawan (X_3)	,002	,255	,361	,201	,147	,855	1,169

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa nilai Tolerance variabel kualitas informasi (X_1) sebesar 0,928 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,078 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

Nilai Tolerance variabel budaya organisasi (X_2) sebesar 0,825 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,212 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

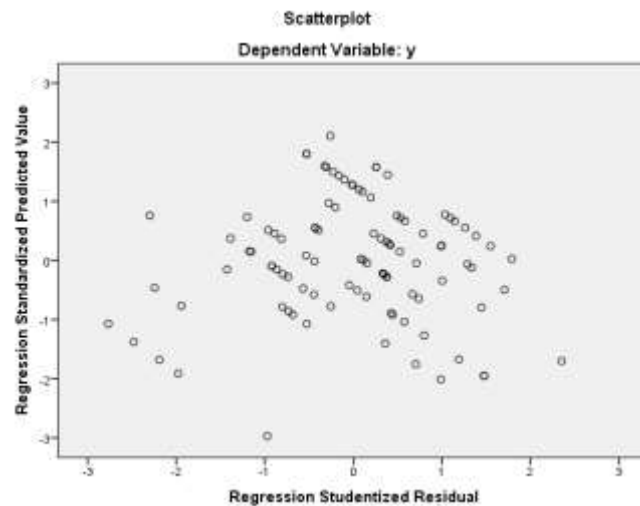
Nilai Tolerance variabel kinerja (X_3) sebesar 0,855 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,169 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik pada pengujian heteroskedastisitas adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *scatterplot*. Jika terlihat titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak memengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.¹¹⁴ Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar:

¹¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 125-126

Gambar 4.3
Hasil Uji scatterplot



Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat titik-titik pada grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

5. Uji Autokolerasi

Berikut ini adalah hasil uji autokolerasi:

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1,872

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 nilai Durbin-Watson (d) sebesar 1,872 dimana nilai tersebut berada diantara $-2 > 1,872 < 2$, dengan demikian maka analisis regresi linear berganda untuk uji hipotesis dapat dilanjutkan.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil analisis regresi berganda antara variabel bebas yaitu variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa adalah sebagai berikut:

y = Kepuasan

X_1 = Kualitas Informasi

X_2 = Budaya Organisasi

x_3 = Kinerja

Tabel 4.9
Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,008	2,170		-,925	,357
Kualitas Informasi (X_1)	,528	,086	,465	6,136	,000
Budaya Organisasi (X_2)	,370	,092	,324	4,029	,000
Kinerja Karyawan (X_3)	,128	,064	,159	2,011	,047

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan pada tabel ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = -2008 + 0,528 X_1 + 0,370 X_2 + 0,128 X_3$$

Keterangan :

- a. Konstanta (a) sebesar -2,008, dapat dijelaskan bila kualitas informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan atau X_1 , X_2 , dan $X_3 = 0$ dianggap konstan, maka nilai kepuasan akan menurun sebesar -2,008.
- b. Nilai variabel kualitas informasi (X_1) sebesar 0,528, artinya jika kualitas informasi meningkat 1 persen maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,528 atau 52,8% dengan asumsi budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) tetap.
- c. Nilai variabel budaya organisasi (X_2) sebesar 0,370, artinya jika budaya organisasi meningkat 1 persen maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,370 atau 37,0% dengan asumsi kualitas informasi (X_1) dan kinerja karyawan (X_3) tetap.
- d. Nilai variabel kinerja karyawan (X_3) sebesar 0,128, artinya jika kinerja karyawan meningkat 1 persen maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,128 atau 12,8% dengan asumsi kualitas informasi (X_1) dan budaya organisasi (X_2) tetap.

4.1.6 Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi $< 0,05$

dan atau jika ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel. 4.10
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,008	2,170		-,925	,357
1 Kualitas Informasi (X ₁)	,528	,086	,465	6,136	,000
Budaya Organisasi (X ₂)	,370	,092	,324	4,029	,000
Kinerja Karyawan (X ₃)	,128	,064	,159	2,011	,047

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil pengujian secara parsial:

- a. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kualitas informasi 6,136 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < alpha 0,05 maka H_{01} ditolak. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh BSI harus baik dan *update* hal tersebut bertujuan agar nasabah dapat menerima segala informasi dengan cara yang mudah salah satu cara menyampaikan informasi yang baik adalah dengan memanfaatkan media sosial dalam penyampaian informasi.

Selain memanfaatkan media sosial BSI juga bisa memanfaatkan SDM yang ada seperti karyawan yang harus memiliki sopan santun, keramahan dan kejelasan dalam penyampaian informasi sehingga dengan penyampaian informasi yang baik akan menimbulkan kepuasan di hati para nasabah.

b. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pengaruh budaya organisasi $4,029 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,660$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a2} diterima.

Budaya organisasi akan memberikan dampak baik terhadap kinerja karyawan dimana budaya organisasi yang positif akan membuat karyawan bekerja dengan nyaman sehingga pelayanan kepada nasabah akan maksimal dan secara langsung akan menimbulkan kepuasan di hati para nasabah. Budaya organisasi yang baik meliputi karyawan mampu secara bebas untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan, karyawan bekerja secara teliti dan bersikap sopan kepada seluruh nasabah yang dampaknya akan memberikan kepuasan di hati para nasabah.

c. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kinerja karyawan $2,011 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,660$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,047 < \alpha 0,05$ maka H_{03} ditolak. Artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a3} diterima.

Kinerja karyawan yang maksimal secara langsung akan memberikan kepuasan di hati para nasabah. Dalam melayani nasabah karyawan harus memiliki kualitas dalam bekerja, karyawan memiliki kuantitas dalam bekerja, karyawan harus memiliki ketepatan waktu dalam melayani nasabah sehingga nasabah tidak mengantri terlalu lama, karyawan memiliki efektivitas dalam bekerja dengan didukung oleh peralatan yang canggih untuk menunjang pekerjaan, karyawan memiliki kemandirian dalam bekerja dan juga inisiatif dalam bekerja serta yang paling terpenting karyawan memiliki kejujuran dalam bekerja sehingga menimbulkan kepuasan di hati para nasabah.

2. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menganalisis hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni nilai probabilitasnya, berpengaruh signifikan jika nilai probabilitas yang dihitung $< 0,05$ (signifikansi yang ditetapkan).

Tabel 4.11
Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	298,451	3	99,484	30,459	,000 ^b
	Residual	313,549	96	3,266		
	Total	612,000	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} = 30,549 > \text{dari } F_{tabel} 2,46$ dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a4} diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,488	,472	1,807

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.13 terlihat bahwa nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,472 atau 47,2%, yang menunjukkan keterangan kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) dalam menyelesaikan variasi

yang terjadi pada variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa sebesar 47,2%, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.2 Pembahasan

4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} dari kualitas informasi $6,136 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima. Artinya semakin berkualitas informasi yang disampaikan kepada nasabah maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah BSI Cabang Darussalam Kota Langsa.

Kualitas informasi merupakan sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi para nasabah. Ketika seorang nasabah ingin menggunakan sebuah produk, kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk dijadikan dasar bagi nasabah ketika akan melakukan pengambilan keputusan dalam membeli produk. Jika informasi yang didapatkan nasabah sudah berkualitas maka nasabah akan merasa puas.

Penelitian sejalan dilakukan oleh Dian Septiayu menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT.

PLN (Persero) Area Malang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ ¹¹⁵. Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana yang membuktikan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung dengan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$.¹¹⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Nini Nur Asyifa menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.¹¹⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan dan dukungan dari beberapa penelitian terdahulu peneliti menyimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan bagian terpenting dalam menimbulkan rasa puas di hati nasabah. Karyawan BSI harus mampu memberikan informasi yang akurat, relevan, lengkap dan juga disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh para nasabah. Jadi kualitas informasi yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan tenang saat menggunakan produk-produk yang ada di BSI sehingga akan meningkatkan kepuasan

4.2.3 Pengaruh Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pengaruh budaya

¹¹⁵Dian Septiayu Fendini, Kertahadi dan Riyadi Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Ekonomi*. 5 (1). 2023

¹¹⁶Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* Vol. 4 No. 1 April 2021

¹¹⁷ Nini Nur Asyifa. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen*. 6 (3). 2019.

organisasi $4,029 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 $<$ alpha 0,05 maka H_{02} ditolak. Artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a2} diterima. Artinya semakin baik budaya organisasi yang ada di lingkungan kerja karyawan maka akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan nasabah.

Budaya organisasi erat kaitannya dengan runtu lingkup pekerjaan atau suasana kerja dari para karyawan, jika runtu lingkup pekerjaan dari karyawan sangat positif, memiliki atasan yang baik maka dalam menjalani pekerjaan dengan senang hati dan secara langsung berdampak terhadap kepuasan nasabah. Namun jika sebaliknya karyawan yang bekerja di lingkungan organisasi yang negatif. Maka akan menimbulkan sikap sering melamun, mempunyai semangat rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan dan hal tersebut akan membuat nasabah merasa kurang senang sehingga tidak dapat memberikan kepuasan pada nasabah

Penelitian sejalan dilakukan Faroman Syarief dan Kurniawan Prambudi Utomo menunjukkan bahwa budaya organisasi dalam kepuasan pelanggan, terbukti positif dan signifikan yang menunjukkan nilai saling berpengaruh, dimana perusahaan PT PLN harus mampu menjaga keseimbangan kualitas kerja dan budaya organisasi yang dianggap sudah cukup baik dengan menunjukkan nilai

positif dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ ¹¹⁸. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Isnatul Kariah menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Surabaya dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,005$.¹¹⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan dukungan dari beberapa peneliti terdahulu dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah budaya organisasi. Budaya organisasi sangat erat kaitannya dengan lingkungan pekerjaan dari para karyawan. Semakin baik budaya organisasi yang terjalin di lingkungan karyawan akan berdampak terhadap kepuasan nasabah. Budaya organisasi karyawan BSI yang ada dalam penelitian ini meliputi inovasi dan berani mengambil resiko, bekerja secara rinci, berorientasi kepada hasil dan juga berorientasi kepada sumber daya manusia. Jika hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan dari para nasabah.

4.2.4 Pengaruh Kinerja Karyawan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kinerja karyawan 2,011 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,047 < \alpha 0,05$ maka H_{03} ditolak. Artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian

¹¹⁸ Faroman Syarief dan Kurniawan Prambudi Utomo Harmonisasi Pengaruh Kualitas Kerja dan Budaya Organisasi dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan PT PLN Jakarta. *Jurnal Manajemen Akutansi*. 9 (4). 2020.

¹¹⁹ Yuni Isnatul Kariah. Analisis Kompetensi Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Perilaku Responsif (Studi pada PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Surabaya). *Business and Finance Journal*, Volume 1, No. 1, March 2018

hipotesis H_{a3} diterima. Artinya semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa.

Kinerja karyawan dalam perusahaan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, kinerja karyawan merupakan cerminan citra diri perusahaan kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan nasabah

Penelitian yang dilakukan oleh Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani menunjukkan bahwa secara parsial kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dimana semakin bagus kinerja karyawan maka akan semakin meningkatkan kepuasan dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$.¹²⁰ Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.¹²¹ Penelitian yang dilakukan oleh Veren Prang, Meiske Manopo, Lietje Lumatauw menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.¹²²

¹²⁰ Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan JBK. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* Volume 16, Issue 1, 2020

¹²¹ I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*. 1 (2). 2018.

¹²² Veren Prang, Meiske Manopo, Lietje Lumatauw Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*. 4 (2). 2019

Peneliti menyimpulkan bahwa faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI Cabang Darussalam Kota Langsa adalah kinerja karyawan dimana karyawan yang memiliki kinerja baik sudah pasti akan memberikan rasa puas di hati para nasabah. Dalam hal ini kinerja karyawan yang baik meliputi karyawan yang memiliki kualitas kerja, karyawan yang memiliki kuantitas dalam bekerja, ketepatan waktu dalam bekerja, efektifitas dalam bekerja, kemandirian dalam bekerja dan memiliki inisiatif dalam bekerja dan kejujuran. Jika hal-hal tersebut dapat dimiliki oleh karyawan BSI maka nasabah akan merasa puas dengan kinerja tersebut.

4.2.5 Pengaruh Kualitas Informasi, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} = 30,549 >$ dari $F_{tabel} 2,46$ dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a4} diterima

Nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,472 atau 47,2%, yang menunjukkan keterangan kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada variabel

terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa sebesar 47,2%, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Peneliti menyimpulkan terdapat tiga faktor penting penentu kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa yaitu kualitas informasi, budaya organisasi dan juga kinerja karyawan. Nasabah yang merasa puas sudah pasti akan menunjukkan sikap baik dan akan terus menggunakan BSI sebagai lembaga keuangan yang dipercaya dalam melakukan transaksi dan mengambil pembiayaan dengan produk-produk yang ada.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kualitas informasi 6,136 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{01} ditolak. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pengaruh budaya organisasi 4,029 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a2} diterima.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kinerja karyawan 2,011 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar $0,047 < \alpha 0,05$ maka H_{03} ditolak. Artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a3} diterima.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kualitas informasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BSI Cabang Darussalam Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji

F, dengan nilai $F_{hitung} = 30,549 >$ dari $F_{tabel} 2,46$ dengan nilai signifikansi = $0.000 < 0.05$ dengan demikian H_{a4} diterima

5.2 Saran

1. Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam Kota Langsa

Kualitas informasi, budaya organisasi dan juga kinerja sudah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan jadi diharapkan bagi pihak BSI Cabang Darussalam Kota Langsa selalu dapat memberikan informasi yang berkualitas, menciptakan budaya kerja yang baik bagi karyawan dan meningkatkan kinerja dari para karyawan agar kepuasan nasabah dapat terus terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menambah jumlah sampel dan juga jumlah variabel bebas yang dimungkinkan berpengaruh terhadap kepuasan seperti kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan lain sebagainya. Peneliti terdahulu juga dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada BSI melainkan dapat melakukan penelitian kepada bank syariah lainnya.