

**PENGARUH KEAMANAN, PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN *ELECTRONIC
BANKING* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Langsa Opak)**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memproleh Gelar (S.E.)

Oleh:

PUTRIA
NIM 4012017184



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

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KEAMANAN, PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN *ELECTRONIC
BANKING* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Langsa Opak)**

Oleh :

Putria

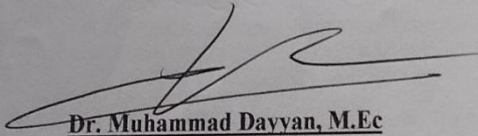
Nim: 4012017184

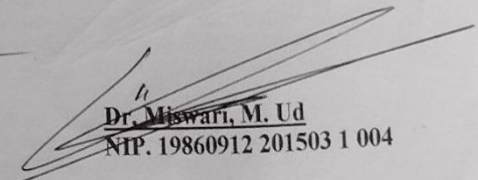
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 10 Juni 2024

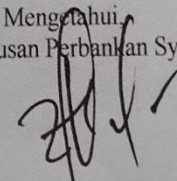
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Muhammad Dayvan, M.Ec
NIP. 19770808 200321 1 009


Dr. Miswari, M. Ud
NIP. 19860912 201503 1 004

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Zefri Maulana, M.Si
NIP. 198610012019031006

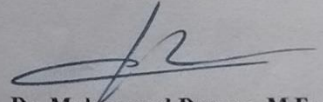
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH KEAMANAN, PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN *ELECTRONIC BANKING* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Langsa Opak)", atas nama Putria, NIM 4012017184. Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 25 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah

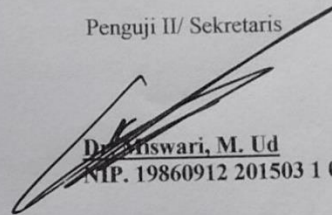
Langsa, 26 Agustus 2024

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

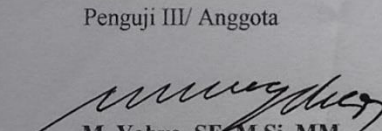
Penguji I/ Ketua


Dr. Muhammad Dayvan, M.Ec
NIP. 19770808 200321 1 009

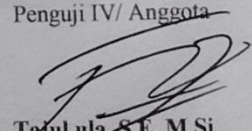
Penguji II/ Sekretaris


D. Miswari, M. Ud
NIP. 19860912 201503 1 004

Penguji III/ Anggota


M. Yahya, SE, M.Si, MM
NIP. 19651231 199905 1 001

Penguji IV/ Anggota


Tatul ula, S.E, M.Si
NIP. 19931208 202012 1 015

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa


Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

08/09/2024 10:40

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, pelayanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah melalui penggunaan layanan perbankan elektronik pada Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Ketiga poin inilah yang menjadi dasar dalam mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan elektronik yang disediakan oleh bank. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, angket, dan observasi di lokasi penelitian. Teknik analisis data terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji penerimaan klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, uji signifikansi parsial (uji t) dan uji signifikansi simultan (uji f). Berdasarkan hasil penelitian, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penggunaan elektronik banking di Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa Opak, dan nilai koefisiennya meningkat sebesar 66,7%. Dilihat dari nilai koefisiennya terlihat bahwa keamanan menjadi pilar terpenting bagi nasabah yang berkeinginan menggunakan elektronik banking. Pelayanan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan elektronik banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak dan nilai koefisien regresinya meningkat sebesar 1,6%. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan elektronik banking di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak, dan nilai koefisien regresi meningkat sebesar 14,8%.

Kata Kunci: Keamanan, Pelayanan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah dan Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan seluruh alam, beribu kalimat rasa syukur tidak dapat menandingi nikmat serta rahmat yang telah ALLAH SWT berikan kepada penulis. Karena berkat rahmatnya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Keamanan, Pelayanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Eletronic Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Langsa Opak)”*** dengan baik. Shalawat serta salam juga tak henti-hentinya selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri Langsa untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah ikut dalam proses menyelesaikannya. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan baik secara moril dan materil. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor IAIN Langsa
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, S,TH., M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan motivasi kepada para mahasiswa.
3. Bapak Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec dan bapak Dr. Miswari, M.Ud selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas menyempatkan diri dan waktunya untuk membimbing dan mengajarkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat disempurnakan dengan baik dan benar.
4. Bapak Zefri Maulana, M.SI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Kedua orang tua, Ayah Ridwan dan Ibu Rohana yang selalu mendoakan dan mendukung saya dengan tulus dan ikhlas sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah membagikan ilmu, pengalaman, pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi serta sumber referensi kepada penulis.
8. Seluruh staff BSI KCP Langsa Opak yang telah membantu selama proses pengumpulan data
9. Muhammad Riki selaku abang kandung yang telah memfasilitasi kebutuhan saya selama proses skripsi ini dibuat.
10. Untuk seluruh keluarga yang selalu memberikan sokongan dan semangat.
11. Teman-teman yang telah kebersamai hingga sekarang dan selalu saling memberikan semangat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1.

Menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak cukup dengan keahlian pribadi penulis dan membutuhkan bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini. Walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi materi maupun cara penulisannya. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Dengan demikian penulis dengan kerendahan hati dan tangan terbuka menerima masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

Langsa, 26 Maret 2024

Putria
4012017184

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Penjelasan Istilah.....	10
1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1 Bank Syariah.....	15
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	15
2.2 Produk Bank Syariah Indonesia	16
2.2.1 Penghimpunan Dana	16
2.2.2 Penyaluran Dana Bank Syariah	18
2.2.3 Layanan Jasa Bank Syariah.....	20
2.3 <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	22
2.3.1 Pengertian <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	22
2.3.2 Jenis-Jenis <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	22
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Menggunakan (<i>E-Banking</i>)	23
2.4 Keamanan	24
2.4.1 Pengertian Keamanan	24
2.4.2 Indikator Keamanan.....	26
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keamanan.....	26
2.4.4 Jenis-Jenis Keamanan	27
2.5 Pelayanan.....	28
2.5.1 Pengertian Pelayanan	28
2.5.2 Indikator Pelayanan	30
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	31
2.5.4 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	31
2.5.5 Jenis-Jenis Pelayanan.....	32
2.6 Kemudahan	33
2.6.1 Konsep Kemudahan	33
2.6.2 Indikator Kemudahan Bertransaksi	34
2.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Transaksi.....	34

2.7 Kepuasan Nasabah	35
2.7.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	35
2.7.2 Indikator Kepuasan nasabah	36
2.7.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	37
2.8 <i>M-Banking</i> dan ATM	38
2.8.1 Pengertian <i>M-Banking</i> dan ATM.....	38
2.8.2 Strategi keamanan <i>M-Banking</i> dan ATM.....	40
2.8.3 Manfaat <i>M-Banking</i> dan ATM	40
2.9 Penelitian Sebelumnya	41
2.10 Kerangka Teoritis.....	46
2.11 Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan penelitian.....	49
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	50
3.4 Sumber Data Penelitian	51
3.4.1 Sumber Primer	51
3.4.2 Sumber Sekunder	52
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	52
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel	53
3.6.1 Variabel Penelitian.....	53
3.6.2 Definisi Operasional.....	53
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.8 Uji Validitas.....	55
3.9 Uji Reliabilitas	56
3.10 Uji Asumsi Klasik	56
3.10.1 Uji Normalitas.....	57
3.10.2 Uji Multikolinearitas	57
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	57
3.10.4 Uji Autokorelasi.....	58
3.10.5 Uji Linearitas	58
3.11 Analisis Regresi Berganda.....	58
3.12 Uji Hipotesis	58
3.12.1 Uji Koefisien Determinasi	59
3.12.2 Uji Signifikan Parsial (uji t).....	59
3.12.3 Uji Signifikan Simultan (uji f)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	61
4.2 Karakteristik Responden	62
4.3 Uji Kualitas Data	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	66
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.1 Uji Normalitas.....	67

4.4.2 Uji Multikolinearitas	69
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.4.4 Uji Linearitas	71
4.4.5 Uji Autokorelasi.....	73
4.5 Hasil Analisis Data	74
4.5.1 Analisis regresi Berganda	74
4.5.2 Pengujian Hipotesis.....	76
4.6 Pembahasan	80
4.6.1 Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>Electronic Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak	80
4.6.2 Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>Electronic Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak	81
4.6.3 Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>Electronic Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak	82
4.6.4 Pengaruh keamanan, pelayanan dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>Electronic Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Table 3.2 Operasional Variabel	54
Table 4.1 Hasil Uji Validitas	65
Table 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
Table 4.3 Hasil Uji Normalitas	67
Table 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Table 4.5 Hasil Uji Linearitas	72
Table 4.6 Hasil Uji Autokorelasi	73
Table 4.7 Hasil Uji Durbin Watson Test Bound	74
Table 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	75
Table 4.9 Hasil Uji T	77
Table 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji T)	79
Table 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	46
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan ATM dan M-Banking	64
Gambar 4.5 Uji Normal P-Plot.....	68
Gambar 4.6 Uji Normalitas Histogram.....	69
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabulasi Data	87
Lampiran 1.2 Hasil Hitung Menggunakan SPSS	95
Lampiran 1.3 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 1.4 Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 1.5 Surat SK.....	110
Lampiran 1.6 Daftar Riwayat Hidup	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Indonesia di tengah persaingan kompetitif dengan sesama bank syariah dan bank konvensional perlu mendatangkankan layanan yang lebih memadai, jangkauan lebih luas, serta menambah kapasitas aset yang lebih baik. Sehingga memperkuat atau memperkuat posisi BSI dengan kinerja yang semakin positif. BSI sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki misi memperkuat ekosistem industri halal Indonesia. Karena itu BSI mempunyai peran penting sebagai fasilitator keuangan untuk memenuhi kebutuhan aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal yang didukung oleh posisi Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia.¹

Demi mendukung peran intermediasi keuangan Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan *e-banking* bagi nasabah yang membuka rekening dengan persyaratan yang tergolong sangat mudah. Nasabah hanya perlu membawa Kartu Identitas Diri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). *E-banking* BSI menawarkan berbagai fitur yang sangat menarik guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan hanya dalam satu genggam. Selain itu bank juga menghadirkan ATM CRM (*Automatic Teller Machine Cash Recycling Machine*) yaitu jenis ATM untuk melayani transaksi tarik tunai, setor tunai dan lain-lainnya

¹ Maulidia Yuliana et al., "Potensi Ekonomi Dan Keuangan Syariah Di Indonesia," *IQTISODINA: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Hukum Islam* 4, no. 1 (September 2021): 65–71.

bagi seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia.² Cukup datang ke ATM terdekat dengan membawa kartu ATM, nasabah tidak harus mengantri dan datang ke kantor cabang BSI dan dapat di akses oleh nasabah 24 jam.

Hadirnya *e-banking* sebagai perwujudan dari canggihnya teknologi di era digital semakin memudahkan serta meringankan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan nasabah dalam bertransaksi keuangan. Perkembangan teknologi yang begitu cepat menjadikan seluruh layanan termasuk BSI untuk beradaptasi dnegan teknologi informasi sebagai kebutuhan pokok di era sekarang. Konsekuensinya BSI harus melakukan inovasi dalam memperbaiki pelayanan *e-banking*. Dengan menciptakan terobosan-terobosan yang kreatif dan inovatif agar tidak kalah dalam persaingan antar sesama perbankan. *E-banking* BSI memiliki layanan diantara adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Phone Banking*, *Short Message Servis (SMS) Banking*, *Mobile Banking (M-Banking)* serta *Internet Banking*.³

Setiap layanan *e-banking* yang dihadirkan mempunyai keuntungan dan kekurangan tersendiri. Layanan *e-banking* memberikan keuntungan baik dari pihak bank maupun pihak nasabah, dimana keuntungan yang didapatkan oleh pihak bank ialah memperkuat posisi bank, memperoleh atau menambah aset/profit dari berbagaimacam transaksi yang dilakukan nasabah, berkurangnya biaya operasional dan sebagai salah satu daya tarik bagi calon nasabah untuk membuka tabungan. Bagi nasabah sendiri *e-banking* memiliki keuntungan dan solusi termudah untuk bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui berbagai fitur dalam satu aplikasi.

². BSI, *Laporan Tahunan 2022* (Jakarta: BSI, 2022), <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2022-ID/94/>.

³ BSI, "No Title," BSI, 2023.

Keuntungan yang diberikan antara lain dapat melihat informasi saldo, daftar mutasi, informasi portfolio, daftar transaksi terjadwal, tranfer antar bank maupun sesama bank, pembayaran dan pembelian, layanan islami seperti arah kiblat, jadwal shalat, lokasi mesjid serta berbagi melalui fitur berbagi Ziswaf dan masih banyak lagi fitur yang menarik lainnya hanya dalam genggam tangan. Yang membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara Finansial, Spiritual, dan Sosial.⁴ Namun nyatanya masih banyak nasabah yang menganggap menggunakan *E-Banking* merupakan hal yang sulit dan rumit. Kendati demikian *E-Banking* juga memiliki kekurangan antara lain yaitu rentan terhadap kejahatan online, dapat terpapar virus serta tidak terjangkau untuk daerah terpencil.

Dengan adanya fasilitas pelayanan *e-banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan hal penting di industri perbankan, dengan adanya kepuasan nasabah mampu memberikan manfaat baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang serta meminimalisir kemungkinan nasabah untuk beralih ke bank lain.⁵ Sebagaimana penelitian Dyana dan Dayyan membuktikan bahwa pelayanan atau layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶ Saat ini sudah tersebar 700 unit ATM di seluruh Aceh di antara 223 ATM telah di ganti dengan

⁴BSI, “Produk Dan Layanan,” .

⁵ Melfi Adelia, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.

⁶ Helmi Dayana and Muhammad Dayyan, “Analisis Preferensi Masyarakat Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai Bank Aceh Syariah Di Kota Langsa,” *AT-TASYRI’: JURNAL ILMIAH PRODI MUAMALAH* 15, no. 2 (December 2023): 225–44, <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i2.2353>.

yang baru serta memiliki 58 unit yang menggunakan sistem *Cash Recycling Machine* (CRM) atau dapat melakukan setor tunai melalui ATM.⁷

Untuk mendukung terlaksananya layanan *e-banking*, penerimaan jaringan internet di Aceh tergolong sangat baik. Bahkan sebagian besar setiap daerah mendapatkan kualitas jaringan internet yang bagus. Ada 5.024 daerah atau desa di Aceh menerima jaringan atau sinyal internet 4G/LTE, sedangkan yang menerima jaringan 3G/H/H+ di setiap daerah atau desa di Aceh sebanyak 1.202. Sehingga Aceh memiliki jumlah pengguna internet sebanyak 3.721.410 juta jiwa yang dimana jumlah tersebut melebihi 50% dari penduduk Aceh itu sendiri.⁸ Hal tersebut mendorong dunia perbankan untuk aktif dalam menggabungkan antara teknologi informasi dan *financial*.

Maka dari itu keamanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pihak bank kepada nasabah. Keamanan merupakan usaha untuk melindungi dan menjamin tiga aspek yang terpenting yaitu kerahasiaan data, keutuhan data dan ketersediaan data. Kerahasiaan data menjamin terlindunginya data pribadi baik data pribadi yang berada pada komputer, pada telepon seluler maupun pada saat aktifitas jelejah internet. Keutuhan data menjamin pengguna mendapatkan data yang benar tanpa adanya perubahan. Ketersediaan data menjamin pengguna mendapatkan data sesuai keinginan tanpa ditutupi dan ditahan oleh siapapun.⁹ Keamanan sendiri lahir

7. Ifdhal, "Ini Jumlah Mesin Setor Tarik Tunai BSI Di Aceh," 2020, <https://aceh.antaranews.com/berita/264893/ini-jumlah-mesin-setor-tarik-tunai-bsi-di-aceh>.

8. Viva Budy Kusnandar, "Pengguna Internet Indonesia Peringkat Ke-3 Terbanyak Di Asia," *Databooks.Id*, 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia>.

9. Indra Gunawan, *Keamanan Data: Teori Dan Implementasi* - (Surabaya: CV. Garuda Mas Sejahtera, 2019).

karena adanya prinsip kerahasiaan bank, di mana bank membutuhkan kepercayaan rakyat untuk menabungkan uangnya di bank serta untuk keberlangsungan bisnis bank itu sendiri. Masyarakat akan cenderung mempercayakan uangnya pada bank atau menggunakan jasa bank apabila bank mampu menjamin keamanan bahwa pengetahuan bank tentang tabungan dan kondisi keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan atau disebar luaskan.¹⁰

Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1 angka 28 UU. No 10 Tahun 1998 rahasia bank sendiri ialah rahasia yang berkaitan dengan sesuatu hal yang menyangkut tentang informasi nasabah penyimpan dana beserta simpanannya. Dan ketentuan Pasal 40 ayat (1) UU No. 10 tahun 1998, bahwa bank wajib merahasiakan keterangan yang berkaitan dengan nasabah penyimpan dan simpanannya, pengecualian dalam hal yang tercantum pada Pasal 41 ayat (1) bertujuan untuk kepentingan perpajakan, ketentuan Pasal 41 ayat (1) bertujuan untuk kepentingan penyelesaian piutang bank yang telah diberikan terhadap Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) atau Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), ketentuan Pasal 42 ayat (1) bertujuan untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, ketentuan Pasal 43 bertujuan untuk kepentingan penyelesaian perkara perdata antara bank dan nasabah, ketentuan Pasal 44 ayat (1) bahwa dalam rangka tukar-menukar informasi antarbank, direksi bank dapat memberikan informasi keuangan nasabah kepada bank lain, dan ketentuan Pasal 44A ayat (1 dan 2) bahwa bank boleh membuka informasi mengenai nasabah atas permintaan, persetujuan atau

¹⁰. Marnia Rani, "Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank," *Jurnal Selat* 2, no. 1 (2014): 168.

kuasa dari nasabah atau ahli waris yang sah apabila nasabah telah meninggal dunia.¹¹

Setiap adanya kemudahan yang ditawarkan, terdapat juga beberapa kelemahan seperti jaringan internet yang harus kuat dan baik pada saat ingin mengakses aplikasi *e-banking*, baik menggunakan data seluler maupun *wifi*. Begitu juga dengan ATM tidak dapat diakses apa bila jaringan eror. Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang nasabah pengguna *e-banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Langsa Opak yang bernama Muhammad Rizki mengatakan:

“bahwa kualitas *e-banking* termasuk kategori memuaskan walaupun sering terjadi eror atau gangguan, harus memiliki jaringan yang kuat untuk mengaksesnya, penggunaan aplikasi mudah dimengerti, ia membubuhkan lagi tidak efektif bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman.”¹²

Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah menerima aplikasi *e-banking* sebagai bagian dari layanan bank. Namun masih ada yang menganggap layanannya tidak maksimal karena sering eror sebagaimana hasil wawancara dengan nasabah lain bernama Kayra menyatakan bahwa:

“*E-banking* BSI Kantor Cabang Pembantu Langsa Opak masih kategori rendah, dikarenakan masih sering terjadi eror sistem, seperti tidak dapat melakukan tranfer, tidak dapat melakukan pembelian atau pembayaran di *marketplace* seperti Shopee, Lazada dan lain-lain.”

Keterangan tersebut menunjukkan kebutuhan *e-banking* di era sekarang sangat penting dalam melakukan berbagai kebutuhan, sehingga meskipun sering mendapat keluhan error tidak membuat masyarakat untuk tidak menggunakan *E-*

¹¹. Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, 9th ed. (Jakarta: Kencana, 2020), 107–109.

¹²Muhammad Rizki, wawancara di Opak, tanggal 15 Februari 2022

Banking. Keberadaan *e-banking* mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa harus menunggu dan antri untuk melakukan transaksi perbankan walaupun ia mengalami beberapa kendala.¹³

Disamping itu dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, muncul berbagai macam kejahatan online, ada dua risiko yang akan dihadapi yaitu risiko keamanan data dan kesalahan pada saat melakukan transaksi. Dengan demikian akan timbul aksi kejahatan pembobolan pin, penyadapan, bocornya data pribadi, yang membuat nasabah ragu menggunakan *e-banking* atau bertransaksi online.¹⁴

Hal ini diperkuat dengan adanya berbagai macam modus penipuan yang marak terjadi. Sebagaimana yang terjadi kepada salah satu nasabah BSI beberapa waktu lalu, nasabah menerima telepon yang mengatasnamakan *call center* BSI dan pelaku meminta kode OTP sehingga uang korban raib seketika.¹⁵ Sebagai nasabah harus bijak dalam melihat dan menelaah berbagai situasi agar hal-hal tersebut bisa dihindari, dengan cara mengenali berbagai macam teknik atau modus yang mengintai setiap saat. Salah satu nya ialah melalui via chat atau mendapatkan telepon yang mengaku dari pihak bank dengan wacana mendapatkan hadiah baik berupa uang maupun hadiah lainnya yang mengarahkan korban untuk menekan link yang sudah tertera, meminta kode *One Time Password* (OTP) atau sejenisnya kepada korban, padahal kode OTP tidak diberikan kepada siapapun baik pihak bank itu sendiri, serta berbagai macam modus lainnya.

¹³ Kayra, wawancara di Opak, tanggal 15 Februari 2022

¹⁴ Erwin Ginting et al., "Analisis Ancaman Phising Terhadap Layanan Online Perbankan (Studi Kasus Pada Bank BRI)," *UNES Journal of Scientech Research* 8, no. 1 (2023): 041–047.

¹⁵ Widowati, "Saldo Di Rekening Raib, Setelah Ditelepon Yang Mengatasnamakan Call Center BSI," *mediakonsumen.com*, 2022.

Selain itu, layanan BSI di Aceh kerap dikeluhkan oleh masyarakat karena sering terjadi gangguan yang diduga adanya peretasan atau pembobolan data nasabah akibat serangan siber *ransomware*, sehingga membuat layanan BSI lumpuh total selama beberapa hari.¹⁶ Dampak dari lumpuhnya layanan BSI tersebut, warga Aceh ingin bank konvensional hadir kembali atau memiliki berbagai macam jenis bank sehingga warga Aceh dapat bebas memilih.¹⁷

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui persepsi masyarakat dalam menggunakan layanan BSI *e-banking*. Penelitian ini memilih judul “**Pengaruh Keamanan, Pelayanan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *Electronic Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cabang Langsa Opak)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran diatas, maka penulis dapat menulis permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. *E-Banking* rawan terhadap pencurian data dan pembobolan yang membuat nasabah ragu dan memilih untuk betransaksi secara langsung ke *counter teller*.
2. *E-Banking* rentan terhadap penipuan yang menyamar sebagai pihak bank.

¹⁶ Patricia Yashinta Desy Abigail, “BSI Mobile Error, 542 Ribu Nasabah Di Aceh Tak Bisa Transaksi Artikel Ini Telah Tayang Di Katadata.Co.Id Dengan Judul ‘BSI Mobile Error, 542 Ribu Nasabah Di Aceh Tak Bisa Transaksi’”, <https://katadata.co.id/Finansial/Keuangan/645b42b837779/Bsi-Mobile-Error-5>,” katadata.co.id, 2024.

¹⁷ Annisa Ayu Artanti, “Masyarakat Aceh Minta Kembalikan Bank Konvensional, Ini Lho Solusi Wapres,” medcom.id, 2023.

3. Harus memiliki jaringan yang kuat untuk mengakses *e-banking*, jika jaringan lemah maka secara otomatis *e-banking* tidak dapat di akses
4. Nasabah menganggap penggunaan *e-banking* terlalu sulit dan rumit atau tidak mudah dimegerti sehingga memilih untuk langsung ke *counter teller*.

1.3 Batasan Masalah

Pada dasarnya setiap permasalahan hakikatnya sangatlah luas, oleh karena itu peneliti membatasi penelitian dan fokus meneliti permasalahan yang telah teridentifikasi agar lebih efektif dan terperinci, karena keterbatasan yang ada pada diri penulis sehingga tidak mampu meneliti secara keseluruhan, objek yang akan diteliti oleh penulis yaitu hanya nasabah yang menggunakan *e-banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak..

1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana variabel keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* BSI KCP Langsa Opak?
2. Bagaimana variabel pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* BSI KCP Langsa Opak?
3. Bagaimana variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Langsa Opak?
4. Bagaimana variabel keamanan, pelayanan, kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Langsa Opak?

1.5 Penjelasan Istilah

1. *E-Banking* adalah suatu sistem di mana dapat melakukan pertukaran uang non tunai atau transaksi lainnya seperti pembayaran iuran, tranfer dana, cek saldo dan lain-lain sebagainya secara online yang disertai dengan keamanan.¹⁸
2. Keamanan berasal dari kata aman yang memiliki arti terlindungi, bebas dari bahaya atau gangguan. Keamanan sendiri memiliki upaya yang dilakukan oleh pihak perbankan guna menjamin terjaganya atau melindungi keamanan data nasabah.¹⁹
3. Pelayanan berasal dari kata layan yang bermakna membantu menangani atau mengupayakan keperluan seseorang. Pelayanan merupakan usaha atau tindakan yang diberikankan pihak perbankan agar kebutuhan nasabah terpenuhi, nasabah merasa nyaman, pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dimiliki, tidak dapat diraba melainkan pelayanan merupakan tindakan nyata yang dapat dirasakan.²⁰
4. Kemudahan berasal dari kata mudah yang memiliki arti tidak sulit, gampang, dan tidak memerlukan banyak tenaga. Kemudahan adalah yang menjelaskan sejauh mana suatu sistem dapat diakses dengan mudah dan praktis tanpa harus berusaha lebih. Dalam suatu sistem atau aplikasi

¹⁸. "Electronic Banking | Encyclopedia.Com," accessed September 7, 2023, <https://www.encyclopedia.com/finance/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/electronic-banking>.

¹⁹. KBBI, "Arti Kata Nasabah - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," 2023.

²⁰. KBBI.

seorang nasabah akan melihat pada tingkat kegunaannya dan kemudahan atau kepraktisannya.²¹

5. Kepuasan berasal dari kata puas yang memiliki arti merasa senang, lega, dan gembira. Kepuasan adalah perasaan senang/gembira atau kecewa yang timbul dari membandingkan produk dan jasa setelah pemakaiannya.²²

1.6 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel keamanan, pelayanan, kemudahan, secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.

1.6.2 Manfaat Penelitian

Setiap adanya penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap kalangan terutama mampu memberikan kontribusi terhadap aspek teoritis maupun praktisi. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

²¹KBBI.

²²KBBI.

1. Bagi Akademisi

Diharapkan mampu memberikan wawasan atau menambah beberapa ilmu yang berkaitan dengan apa saja yang menjadi faktor kepuasan nasabah terhadap penggunaan *E-Banking*.

2. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan tentang dunia perbankan dan jasa keuangan, terutama tentang keamanan, pelayanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna *E-Banking* serta sebagai sumber perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perbankan dan Nasabah

Bagi perbankan diharapkan menjadi masukan atau bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terkait dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* sehingga bias memaksimalkan kinerja perbankan syariah. Sedangkan bagi nasabah, sebagai informasi pada saat menggunakan *E-Banking* dan keuntungan apa saja yang didapatkan ketika menggunakan *E-Banking*.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran lebih jelas tentang penelitian ini, maka materi yang tertera di kelompokkan menjadi beberapa sub bab sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI bab ini membahas tentang pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penelitian ini dan beberapa yang berkaitan dengannya serta kajian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN bab ini membahas metode penelitian antara lain yaitu pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, tehnik dan instrument pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN bab ini mencakup uraian hasil penelitian yang diteliti dan pembahasan dari pengolahan data. Hasil analisis merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah disebutkan.

BAB V PENUTUP bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran-saran yang sifatnya membangun.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia mulai diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah terbesar di Indonesia. Kegiatan operasional BSI yaitu untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana tabungan, cek saldo, pengajuan pinjaman /pembiayaan dan layanan serta pembuatan ATM. Keunggulan BSI adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, pembiayaan syariah dan lainnya. Selain itu keunggulan lainnya adalah dari sisi akses online banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.

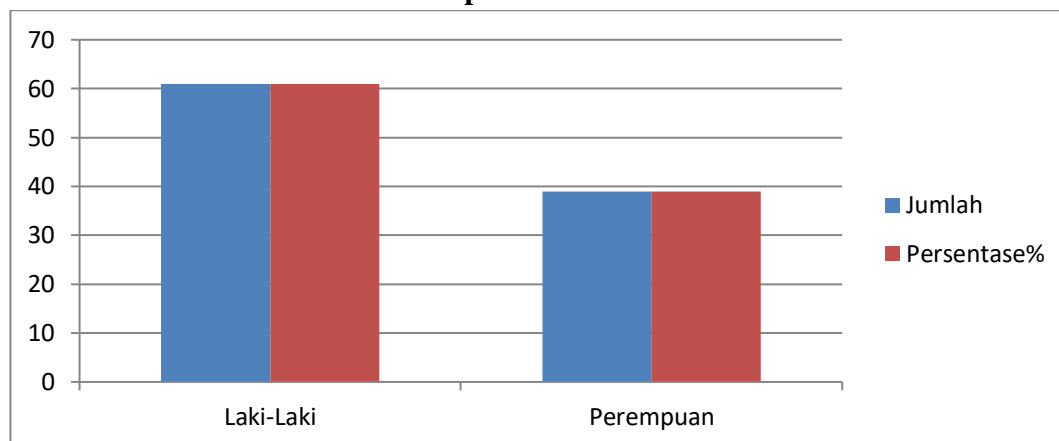
Adapun visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah “Menjadi bank syariah berskala global, yaitu menarget untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025.”. Sedangkan misi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank besar dan memberikan mutu terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan terbaik Indonesia.

4.2 Karakteristik Responden

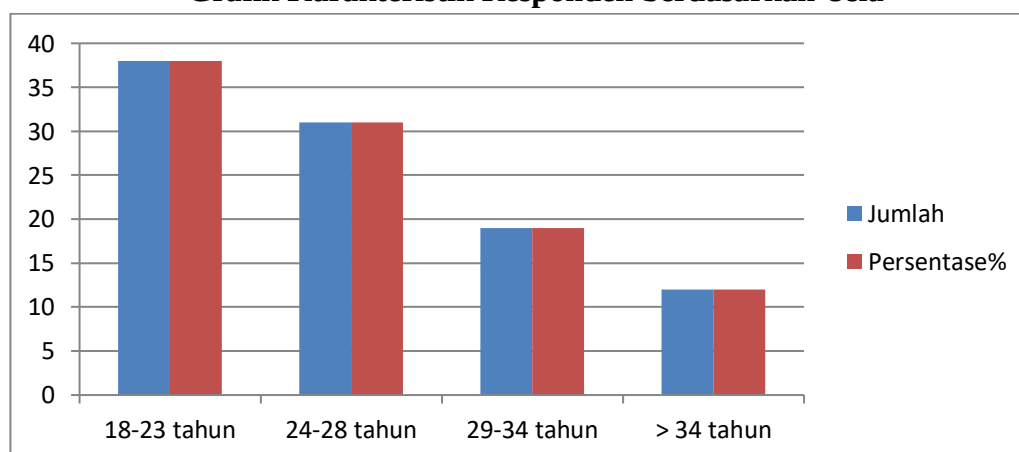
Dalam penelitian ini yang menjadi kriteria responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama penggunaan ATM dan *M-Banking*. Adapun rincian karakteristik responden dapat dilihat pada gambar grafik di bawah ini

Gambar 4.1
Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar 4.1 di atas, gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat, responden laki-laki berjumlah cenderung lebih banyak dengan jumlah 61 orang atau 61%, dibandingkan dengan responden perempuan berjumlah 39 orang atau 39% dari 100 kuesioner yang telah diberikan.

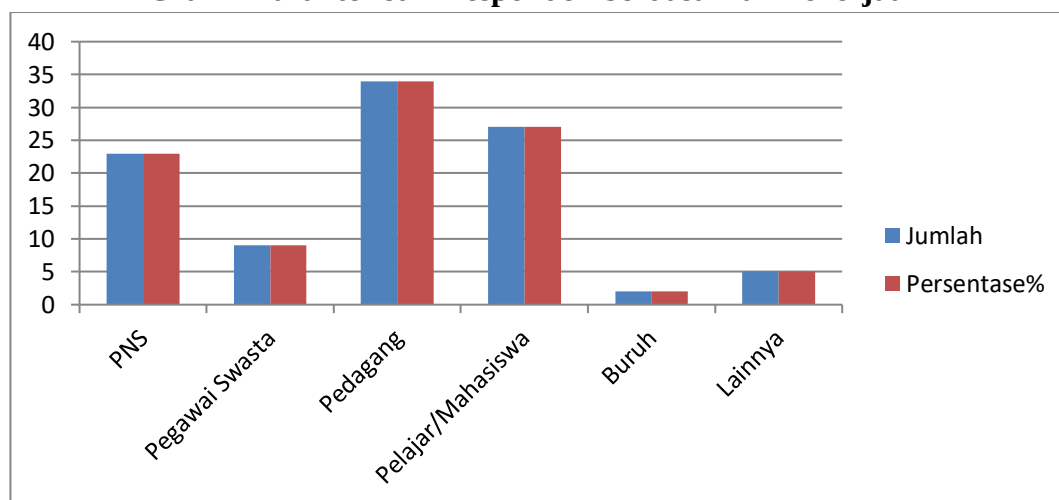
Gambar 4.2
Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Usia



Berdasarkan data 100 kuesioner yang telah diberikan, gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.2. Dilihat dari usia para responden, responden yang berusia 18-23 tahun berjumlah 38

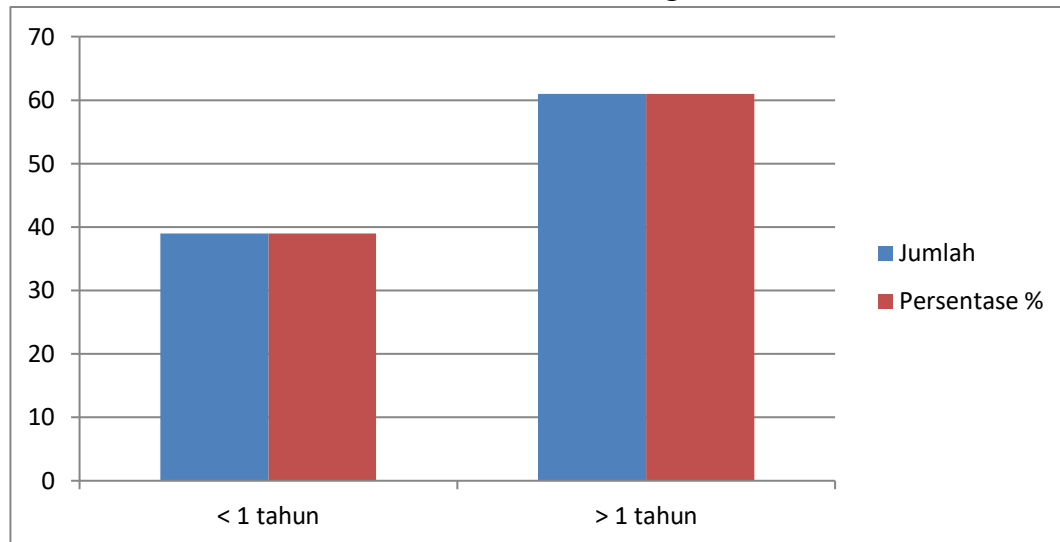
orang atau 38%, responden yang berusia diantara 24-28 tahun berjumlah 31 orang atau 31%, responden yang berusia diantara 29-34 tahun berjumlah 19 orang atau 19%, sedangkan responden diatas usia dari 34 tahun berjumlah 12 orang atau 12%.

Gambar 4.3
Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan data 100 kuesioner yang telah diberikan, uraian secara umum mengenai responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar grafik 4.3 dilihat bahwa diketahui responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 23 orang atau 23%. Responden bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 9 orang atau 9%, responden yang bekerja sebagai pedagang berjumlah 34 orang atau 34%, responden yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa berjumlah 27 orang atau 27%, responden yang bekerja sebagai buruh berjumlah 2 orang atau 2% dan responden yang bekerja lainnya atau selain dari PNS, pegawai swasta, pedagang, mahasiswa dan buruh berjumlah 5 orang atau 5%.

Gambar 4.4
Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan
ATM dan M-Banking



Berdasarkan data 100 kuesioner yang telah diberikan, gambaran umum mengenai responden berdasarkan lama penggunaan ATM dan M-Banking dapat dilihat pada gambar 4.4. Dilihat dari lama penggunaan ATM dan M-Banking diketahui responden yang menggunakan ATM dan M-Banking < 1 tahun berjumlah 39 orang atau 39% dan responden yang menggunakan ATM dan M-Banking > 1 tahun berjumlah 61 atau 61% .

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan setiap butir pertanyaan dari instrumen kuesioner yang akan digunakan. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

No. Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Keamanan (X₁)			
Keamanan 1.1	0,571	0,1966	Valid

Keamanan 1.2	0,506	0,1966	Valid
Keamanan 1.3	0,668	0,1966	Valid
Keamanan 1.4	0,710	0,1966	Valid
Keamanan 1.5	0,659	0,1966	Valid
Keamanan 1.6	0,176	0,1966	Valid
Pelayanan (X₂)			
Pelayanan 2.1	0,505	0,1966	Valid
Pelayanan 2.2	0,459	0,1966	Valid
Pelayanan 2.3	0,496	0,1966	Valid
Pelayanan 2.4	0,603	0,1966	Valid
Pelayanan 2.5	0,500	0,1966	Valid
Pelayanan 2.6	0,271	0,1966	Valid
Kemudahan (X₃)			
Kemudahan 3.1	0,572	0,1966	Valid
Kemudahan 3.2	0,475	0,1966	Valid
Kemudahan 3.3	0,555	0,1966	Valid
Kemudahan 3.4	0,582	0,1966	Valid
Kemudahan 3.5	0,414	0,1966	Valid
Kemudahan 3.6	0,208	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Kepuasan Nasabah 1.1	0,584	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah 1.2	0,516	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah 1.3	0,597	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah 1.4	0,631	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah 1.5	0,559	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah 1.6	0,150	0,1966	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi seluruhnya mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,1966$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan pada instrumen kuesioner pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pada penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban yang diperoleh dari hasil instrumen kuesioner yang telah diberikan. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Batas Keandalan	Keterangan
Keamanan (X ₁)	0,692	0,60	Reliabel
Pelayanan (X ₂)	0,644	0,60	Reliabel
Kemudahan (X ₃)	0,761	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,687	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil di atas diketahui bahwa variabel keamanan, pelayanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan eletronic Banking reliabel/handal, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

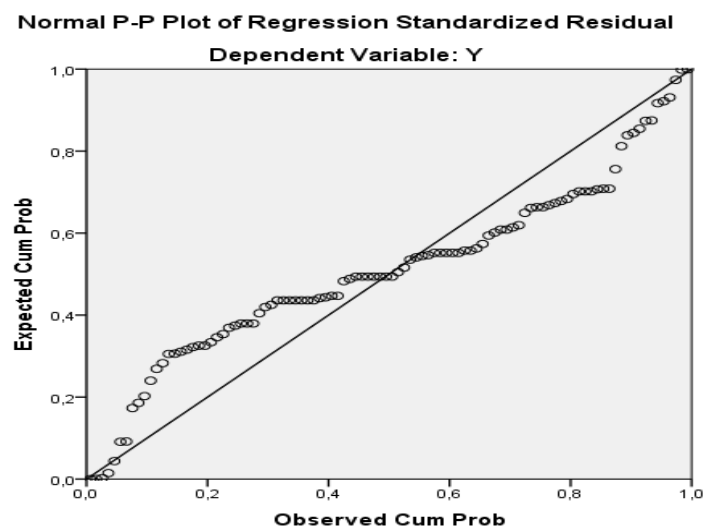
Pada penelitian ini uji normalitas data yang digunakan adalah dengan uji kolmogorov smirnov. Berikut adalah hasil uji normalitas data pada penelitian ini.

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

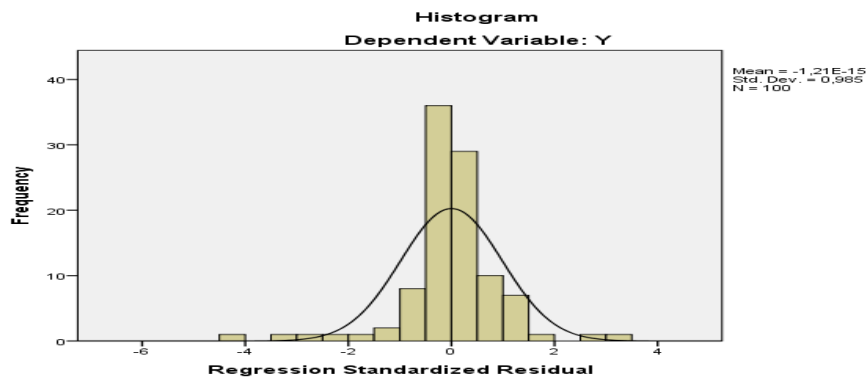
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,14554848
Most Extreme Differences	Absolute	,173
	Positive	,159
	Negative	-,173
Test Statistic		,173
Asymp. Sig. (2-tailed)		,221

Dari hasil pada tabel 4.3 di atas diperoleh hasil nilai Asymp Sig (2-tailed) adalah 0,221 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu uji normalitas data juga dapat dilihat melalui uji normal p-plot sebagai berikut.



Gambar 4.5
Uji Normal P-Plot

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa garis linear menghubungkan suatu pola yang mengikuti arah garis lurus regresi. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Selain uji komolgrov smirnov dan gambar p-plot, uji normalitas juga dapat diukur melalui gambar histogram sebagai berikut.



Gambar 4.6
Uji Normalitas Histogram

Berdasarkan gambar 4.6 di atas, hasil yang didapat memberikan pola seimbang, sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak untuk digunakan.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Untuk menemukan ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolinieritas

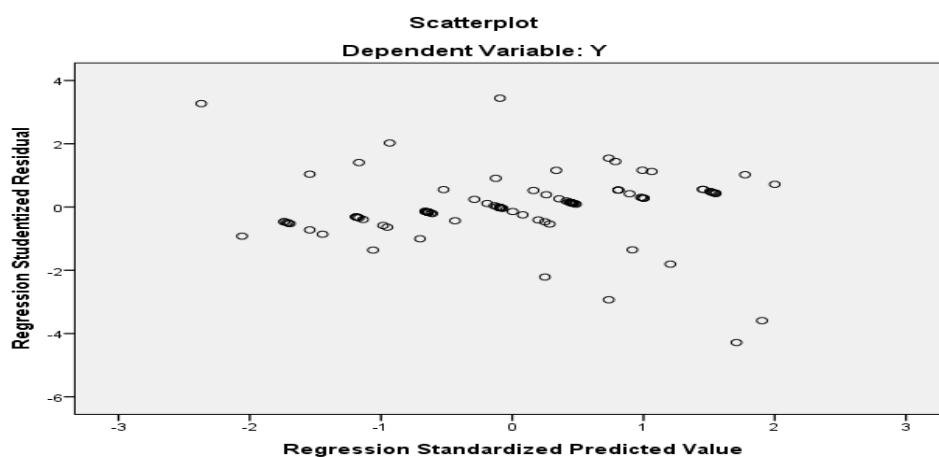
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,252	2,008		2,118	,037		
X1	,667	,088	,694	7,593	,000	,454	2,205
X2	,016	,075	,016	2,214	,031	,704	1,421
X3	,148	,088	,136	2,682	,016	,575	1,738

Berdasarkan tabel 4.4 yaitu tabel output “*Coefficients*” pada komponen *Collinearity Statistics* diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel keamanan (X_1) adalah 0,454 untuk variabel pelayanan(X_2) adalah 0,704 dan untuk variabel

kemudahan (x_3) adalah 0,575. Maka diketahui nilai *tolerance* dari ketiga variabel keamanan, pelayanan dan kemudahan lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF pada variabel kemanan(x_1) adalah 2,205 nilai VIF dari variabel pelayanan(x_2) adalah 1,421 dan nilai VIF dari variabel kemudahan adalah 1,738. Disebabkan nilai *tolerance* dari ketiga variabel penelitian $> 0,10$ dan nilai VIF dari ketiga variabel penelitian $< 10,00$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteoskedasitas pada penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot*. Berikut ini adalah hasil dari grafik *scatterplot*.



Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.7 dapat dilihat bahwa data variabel keamanan, pelayanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.4.4 Uji Linearitas

Berikut ini adalah hasil uji linearitas dari setiap variabel pada penelitian ini.

Tabel 4.5
Uji Linearitas
Keamanan (X1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	260,897	9	28,989	27,024	,000
		Linearity	223,670	1	223,670	208,510	,000
		Deviation from Linearity	37,227	8	4,653	4,338	,410
	Within Groups		96,543	90	1,073		
	Total		357,440	99			

Dari hasil nilai sig pada variabel X1 yaitu keamanan diperoleh hasil 0,410 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear diantara variabel keamanan atau X1 dengan variabel Y atau kepuasan nasabah menggunakan electronic banking.

Pelayanan (X2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	84,865	8	10,608	3,542	,001
		Linearity	68,181	1	68,181	22,763	,000
		Deviation from Linearity	16,684	7	2,383	,796	,593
	Within Groups		272,575	91	2,995		
	Total		357,440	99			

Dari hasil nilai sig pada variabel X2 yaitu pelayanan diperoleh hasil 0,593 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear diantara variabel pelayanan atau X2 dengan variabel Y atau kepuasan nasabah menggunakan electronic banking.

Kemudahan (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	169,313	8	21,164	10,237	,000
		Linearity	125,724	1	125,724	60,814	,000
		Deviation from Linearity	43,590	7	6,227	3,012	,307
	Within Groups		188,127	91	2,067		
	Total		357,440	99			

Dari hasil nilai sig pada variabel X3 yaitu kemudahan diperoleh hasil 0,307 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear diantara variabel kemudahan atau X3 dengan variabel Y atau kepuasan nasabah menggunakan electronic banking.

4.4.5 Uji Autokorelasi

Hasil uji Autokorelasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,798 ^a	,637	,625	1,163	2,365

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi di atas diketahui bahwa nilai Durbin Watson 2,365, jumlah sampel 100 dan jumlah variabel bebas atau independen k = 3 dengan demikian dapat diketahui tabel durbin watson sebagai berikut:

Tabel 4.7
Durbin Watson Test Bound

N	k = 3	
	dL	dU
100	1,6131	1,7364

Hasil dari tabel di atas diketahui bahwa tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif. Maka dinyatakan layak digunakan.

4.5 Hasil Analisis Data

4.5.1 Analisis Regresi Berganda

Berikut ini adalah hasil uji analisis regresi berganda pada penelitian ini

Tabel 4.8
Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,252	2,008		2,118	,037
X1	,667	,088	,694	7,593	,000
X2	,016	,075	,016	2,214	,031
X3	,148	,088	,136	2,682	,016

Pada penelitian ini persamaan regresi dalam analisis adalah sebagai berikut;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ atau}$$

$$Y = 4,252 + 0,667X_1 + 0,016X_2 + 0,148X_3$$

1. $a = 4,252$

Nilai konstanta persamaan di atas sebesar 4,252 artinya jika variabel keamanan (X_1), pelayanan (X_2) dan kemudahan (X_3) bernilai 0, maka kepuasan nasabah menggunakan Electronic Banking akan dipengaruhi oleh variabel lain.

2. $b_1 = 0,667$

Variabel pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 % maka tingkat kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* akan meningkat sebesar 0,016 atau 1,6% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

$$b_2 = 0,016$$

Variabel pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 % maka taraf kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* akan meningkat sebesar 0,016 atau 1,6% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

$$4. b_3 = 0,148$$

Variabel kemudahan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,148. Hal ini menunjukkan bahwa jika kemudahan ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* akan meningkat sebesar 0,148 atau 14,8% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

4.5.2 Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk membuktikan seberapa jauh satu variabel independen secara individu (parsial) dalam menjelaskan variabel terikat. Proses

pengambilan kesimpulan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5%).⁹⁴

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima (signifikan).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a ditolak (tidak signifikan)

Tabel 4.9 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,252	2,008		2,118	,037
X1	,667	,088	,694	7,593	,000
X2	,016	,075	,016	2,214	,031
X3	,148	,088	,136	2,682	,016

Hasil uji t di atas diketahui bahwa jumlah variabel pada penelitian ini adalah 3 yaitu keamanan, pelayanan dan kemudahan atau $K=3$, dengan jumlah sampel atau $N=100$, maka $(N - K) = (100 - 3 = 97)$. Angka ini dilihat dari distribusi nilai T tabel maka diperoleh nilai T tabel adalah 2,006.

1. Nilai sig dari variabel keamanan sebesar $0.000 < 0.05$ (tingkat signifikansi), yang berarti adanya pengaruh diantara keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking adalah signifikan. Sementara itu nilai t hitung $7,593 > 2,006$ (t tabel). Dengan demikian keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking.

⁹⁴ V. Wiratma, Sujarweni, dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 93.

2. Nilai sig dari variabel pelayanan sebesar $0.031 < 0.05$ (tingkat signifikansi), yang berarti adanya pengaruh yang terjadi diantara pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking adalah signifikan. Sementara itu nilai t hitung $2,214 > 2,006$ (t tabel), menunjukan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking.
3. Nilai sig dari variabel kemudahan adalah $0.016 < 0.05$ (tingkat signifikansi), yang berarti bahwa adanya pengaruh yang terjadi antara variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking adalah signifikan. Sementara itu nilai t hitung $2,682 > 2,006$ (t tabel). Oleh karena itu keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.10
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227,524	3	75,841	56,042	,000
	Residual	129,916	96	1,353		
	Total	357,440	99			

Berdasarkan hasil uji F di atas terlihat nilai sig sebesar $0.000 < 0,05$ (tingkat signifikan α) dan F hitung sebesar 56,042 serta diketahui $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = N-k = 100-3 = 97$ (F tabel= 3,09). Sehingga F hitung $>$ F tabel ($56,042 > 3,09$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan diantara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi bisa dikatakan bahwa keamanan,

pelayanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan eletronic Banking.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,798 ^a	,637	,625	1,163

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan hasil nilai dari *Adjusted R square* adalah sebesar 0,625. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menggunakan eletronic Banking dipengaruhi cukup kuat oleh variabel keamanan (x_1), pelayanan (x_2) dan kemudahan (x_3) sebesar 62,5%, sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 62,5\% = 37,5\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Hadirnya *Electonic Banking (E-Banking)* merupakan perwujudan dari canggih nya teknologi dimasa kini, dimana hal tersebut hadir untuk memudahkan serta meringankan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan nasabah dalam bertransaksi keuangan. Perkembangan teknologi yang begitu cepat menjadikan teknologi informasi sebagai kebutuhan pokok di era sekarang. Hal tersebut memberikan dampak bagi dunia perbankan untuk melakukan inovasi dalam memperbaiki pelayanan *E-Banking*. Dengan menciptakan terobosan-terobosan yang kreatif dan inovatif agar tidak kalah dalam persaingan antar sesama

perbankan. *E-Banking* sendiri memiliki layanan seperti ATM, SMS Banking, mobile banking serta internet banking.

4.6.1 Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak

Keamanan merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak perbankan guna menjamin terjaganya keamanan data nasabahnya. Keamanan juga diartikan bagaimana sebagai upaya mencegah penipuan. Pihak perbankan dilarang untuk mengumbar, menyerahkan pernyataan atau penjelasan, yang telah tercatat pada bank tentang kondisi keuangan dan informasi lainnya dari nasabah. Bank memiliki kewajiban untuk menjaga hal tersebut.⁹⁵

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa jika bank meningkatkan 1% tingkat keamanan maka kepuasan nasabah menggunakan e-banking akan meningkat sebesar 66,7% dengan uji hipotesis pada variabel keamanan yakni $0.000 < 0.05$. yang berarti adanya pengaruh yang terjadi antara keamanan dengan kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak adalah signifikan. Dengan nilai t hitung $7,593 > 2,006$ (t tabel), sehingga keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.

Maka pihak BSI harus terus meningkatkan keamanan layanan *e-banking* karena Islam mewajibkan umatnya untuk selalu menjaga dan mempertahankan keamanan dan selalu berupaya untuk menghindari gangguan keamanan seperti

⁹⁵ Oktavia Pranoto and Setianegara, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran),” 3.

penipuan atau hal-hal yang merugikan umat.⁹⁶ Selain itu hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.⁹⁷

4.6.2 Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak

Pelayanan adalah usaha atau tindakan yang ditawarkan pihak perbankan agar kebutuhan nasabahnya terpenuhi. Pelayanan juga tidak terbatas untuk memenuhi kebutuhan nasabah, akan tetapi pelayanan dapat menerima, memahami, dan dirasakan, sehingga penyampainnya akan menyentuh hati para nasabahnya.⁹⁸

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 % maka tingkat kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* akan meningkat sebesar sebesar 1,6% dengan nilai signifikansi berdasarkan uji hipotesis variabel pelayanan yakni $0.031 < 0.05$. yang berarti bahwa pengaruh yang terjadi diantara pelayanan dengan kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* di BSI KCP Langsa Opak adalah signifikan. Sementara itu nilai t hitung $2,214 > 2,006$ (t tabel), sehingga pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.

Maka pihak BSI selaku salah satu bank syariah di Aceh perlu meningkatkan kualitas layanannya. Dalam perspektif Islam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap orang lain adalah bagian dari amal shaleh. Sebagai muslim

⁹⁶. Fiqih Siyasah, *Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari'at* (Jakarta: Gema Insani, 2011).

⁹⁷ Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah."

⁹⁸ Daryanto and Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, 107.

harus memiliki kepribadian yang baik dan berakhlak mulia dalam setiap tindakan dalam melakukan pelayanan. Islam juga mengajarkan seseorang dalam bekerja harus memberikan pelayanan yang baik, tidak menyakiti orang, tidak berbuat curang, tidak berdusta dalam kata-kata.⁹⁹

4.6.3 Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan

Electronic Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak

Kemudahan merupakan penggunaan yang menjelaskan sejauh mana suatu sistem dapat diakses dengan mudah dan praktis tanpa harus berusaha lebih. Jika semakin mudah penggunaan maka semakin meningkat pula niat seseorang menggunakannya.¹⁰⁰ Hadirnya internet hampir dapat memudahkan segala urusan tanpa kecuali dunia perbankan. Hadirnya ATM dan *Mobile Banking* benar-benar memenuhi konsep kemudahan dan perwujudan dari pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya. Selain itu penggunaan ATM dan *Mobile Banking* selain mudah juga efisien dan efektif karena tidak membutuhkan waktu yang lama, dapat diakses kapan saja selama 24 jam tanpa harus mengantri di Bank.¹⁰¹

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa jika kemudahan ditingkat sebesar 1% maka kepuasan nasabah menggunakan *e-banking* akan meningkat sebesar 14,8% dengan signifikansi uji hipotesis sebesar $0.016 < 0.05$. yang berarti bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel kemudahan dengan adalah signifikan.

⁹⁹. Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru."

¹⁰⁰. Maysara Bimaniar et al., "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanfaatan Dengan Niat Untuk Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Surveillance Kesehatan Ibu Dan Anak." 210.

¹⁰¹. Pratama Yudha, Arifin, and Hufon, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood." 78.

Sementara itu nilai t hitung $2,682 > 2,006$ (t tabel), sehingga kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*.¹⁰²

4.6.4 Pengaruh keamanan, pelayanan dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak

Kepuasan ialah perasaan senang yang hadir setelah memperoleh produk atau jasa yang sesuai dengan diharapkan. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan terpenuhi.¹⁰³ Menurut Shankar et.al (2013) dalam Romansyah menjelaskan bahwa kepuasan adalah lebih mengacu pada sikap dan perilaku loyal, atau ditunjukkan oleh komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Sedangkan menurut Fecikova (2010) dalam Romansyah menerangkan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari nasabah itu sendiri terhadap sebuah produk.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil uji F memperoleh nilai sig sebesar $0.000 < 0,05$ (tingkat signifikan α) dan F hitung sebesar 56,042 serta diketahui $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = N-k = 100-3 = 97$ (F tabel = 3,09). Sehingga F

¹⁰². Dayana and Dayyan, "Analisis Preferensi Masyarakat Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai Bank Aceh Syariah Di Kota Langsa."

¹⁰³. Elvera, *Pemasaran Parawisata: Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan*, 32.

¹⁰⁴. Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, 63.

hitung > F tabel ($56,042 > 3,09$), maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu keamanan, pelayanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Selain itu kepuasan nasabah menggunakan electronic Banking dipengaruhi cukup kuat oleh variabel keamanan (x_1), pelayanan (x_2) dan kemudahan (x_3) yaitu sebesar 62,5%, sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh aspek lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Mukthisar (2020), Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) dan Noviana Landy Kusuma (2019) yang menyatakan bahwa keamanan, pelayanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Elektronik Banking*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig variabel keamanan yaitu $0.000 < 0.05$ (tingkat signifikansi) dan nilai t hitung $7,593 > 2,006$ (t tabel), dan nilai koefisien regresi meningkat sebesar 0,667 atau 66,7% sehingga dinyatakan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.
2. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig dari variabel pelayanan yaitu $0.031 < 0.05$ (tingkat signifikansi) dan nilai t hitung $2,214 > 2,006$ (t tabel), dan nilai koefisien regresi meningkat sebesar 0,016 atau 1,6% sehingga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak.
3. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa

Opak. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig dari variabel kemudahan yaitu $0.016 < 0.05$ (tingkat signifikansi) dan nilai t hitung $2,682 > 2,006$ (t tabel), dan nilai koefisien regresi meningkat sebesar 0,148 atau 14,8% sehingga kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa.

4. Keamanan, pelayanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Langsa Opak. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F diperoleh nilai sig sebesar $0.000 < 0,05$ (tingkat signifikan α) dan F hitung sebesar 56,042 serta diketahui $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = N-k = 100-3 = 97$ (F tabel = 3,09). Sehingga F hitung $>$ F tabel ($56,042 > 3,09$).

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah kajian teori yang berkaitan dengan pengaruh keamanan, pelayanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Electronic Banking*.
2. Hasil penelitian ini disarankan dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan atau menambah beberapa ilmu tentang hal-hal yang berkaitan dengan apa saja yang menjadi faktor kepuasan nasabah terhadap penggunaan ATM dan *M-Banking*.
3. Hasil penelitian ini disarankan dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan tentang dunia perbankan dan jasa keuangan, terutama tentang

keamanan, pelayanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM dan *M-Banking* serta sebagai sumber perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

4. Hasil penelitian ini disarankan dapat berguna bagi perbankan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan hal-hal yang berkaitan dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan ATM dan *M-Banking* sehingga dapat memaksimalkan kinerja perbankan syariah. Sedangkan bagi nasabah, sebagai informasi pada saat menggunakan ATM dan *M-Banking* dan keuntungan apa saja yang didapatkan ketika menggunakan ATM dan *M-Banking*.
5. Hasil penelitian ini disarankan dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan tentang dunia perbankan dan jasa keuangan, terutama tentang keamanan, pelayanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM dan *M-Banking* serta sebagai sumber perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
6. Hasil penelitian ini disarankan dapat berguna bagi perbankan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan hal-hal yang berkaitan dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan ATM dan *M-Banking* sehingga dapat memaksimalkan kinerja perbankan syariah. Sedangkan bagi nasabah, sebagai informasi pada saat menggunakan ATM dan *M-Banking* dan keuntungan apa saja yang didapatkan ketika menggunakan ATM dan *M-Banking*.