Efektivitas Penggunaan Webform Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank BSI Cabang Darussalam

Skripsi

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

Oleh :

Nama: Salma Nur Sakinah
Nim: 4012020063

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
TAHUN 2025 M/1446 H

HALAMAN PENGESAHAN

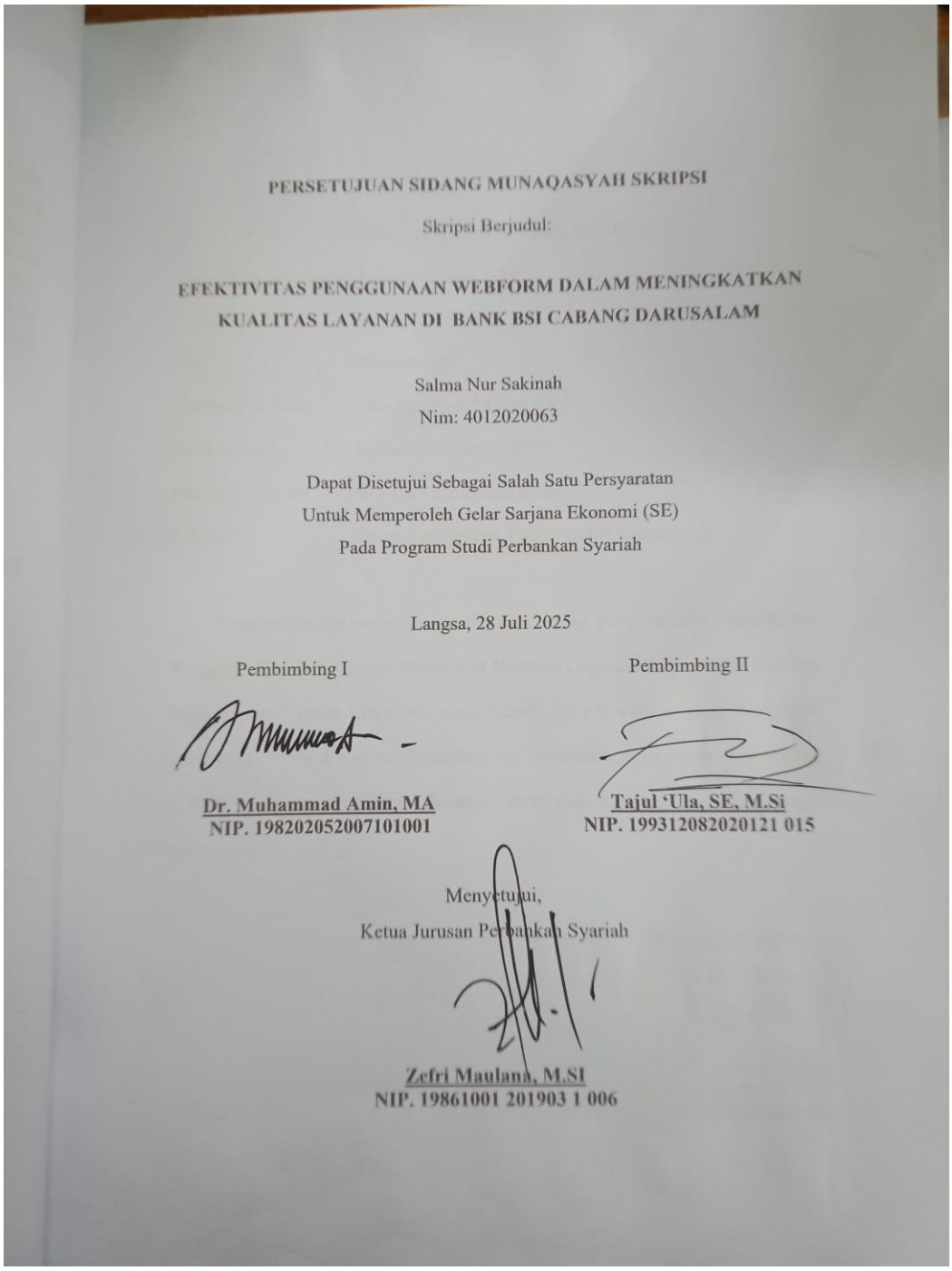
Skripsi berjudul "Efektivitas Penggunaan Webform Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank BSI Cabang Darussalam" Atas Nama Salma Nur Sakinah Dengan Nim 4012020063 Program Studi Perbankan Syariah Telah Di Munaqasyahkan Dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa Pada Tanggal 25 Agustus 2025. Skripsi Ini Telah Diterima Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 18 September 2025
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I	Penguji II
Dr. Muhammad Amin, M.A	**Tajul Ula,SE, M.Si**
NIP. 19820205 200710 1 001	**NIP.199312082020121 015**
Penguji III	**Penguji IV**
Rifyal Dahlawy Chalil, M.S.c	**Nasruddin,M.Pd**
NIP. 19870913 201903 1 005	**NIP. 19830904 202521 1002**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

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



PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WEBFORM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BANK BSI CABANG DARUSALAM

Salma Nur Sakinah

Nim: 4012020063

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

Langsa, 28 Juli 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muhammad Amin, MA	**Tajul 'Ula, SE, M.Si**
NIP. 198202052007101001	**NIP. 199312082020121 015**

Menyetujui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

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

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd: 11)

Motto

Perubahan besar berawal dari perubahan diri.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya digitalisasi layanan perbankan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu inovasi yang diterapkan Bank BSI Cabang Darussalam adalah penggunaan webform sebagai sarana untuk pengajuan layanan seperti pembukaan rekening, pengaduan, dan permintaan informasi.Tujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan webform dalam meningkatkan kualitas layanan, menilai kemudahan transaksi bagi nasabah, serta memahami persepsi nasabah terhadap layanan digital tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei terhadap 100 responden nasabah aktif BSI Cabang Darussalam metode statistik deskriptif dan uji efektivitas.Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penggunaan webform dinilai 94,88% sangat efektif.Dapat disimpulkan bahwa webform berkontribusi positif terhadap kualitas layanan, namun perlu perbaikan pada sistem manajemen antrean untuk hasil yang lebih optimal.

Kata kunci: efektivitas, penggunaan webfrom, kualitas layanan

ABSTRACT

This research is motivated by efforts to digitize banking services to improve the effectiveness and quality of service to customers. One of the innovations implemented by Bank BSI Darussalam Branch is the use of webforms as a means for submitting services such as account opening, complaints, and information requests. The aim is to analyze the effectiveness of using webforms in improving service quality, assessing the ease of transactions for customers, and understanding customer perceptions of these digital services. The method used is a descriptive quantitative approach with a survey technique on 100 active customer respondents of BSI Darussalam Branch, descriptive statistical methods and effectiveness tests. The results of the study show that in general the use of webforms is considered very effective by 94.88%. It can be concluded that webforms contribute positively to service quality, but improvements are needed in the queue management system for more optimal results.

Keywords: effectiveness, webfrom usage, service quality

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut :

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S|a	S|	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H}a	H}	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z|al	Z|	Zet (dengan titik diatas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S}	Es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	D}	De (dengan titik di bawah)
ط	T}a	T}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	Z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
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	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Fath{ah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	D{amah	U	U

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ى ..... / ا	fath}ah dan *alif* atau ya	a>	a dan garis diatas
ي	kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas

Contoh :

تام : ma>ta

رمى : rama>

قيل : qi>la

تَوْ : yamu>tu

4. Ta marbu›t}ah

Transliterasi untuk ta marbu›t}ah ada dua, yaitu: ta marbu›tah yang hidup atau mendapat harakat fath}ah, kasrah, dan d}ammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta marbu>t}ah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h). Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbu>t}ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbu>t}ah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : Raud}ah al-at}fa>l

الْمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَةُ : Al-madi>nah al-fad}i›lah

الْحِكْمَةُ : Al-h}ikmah

5 Syaddah (tasydi›d)

Syaddah atau tasydi›d yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syadda*

Contoh :

رَبَّنَا : Rabbana>

نَجَّيْنَا : Najjaina>

الْحَجُّ : Al-h}ajj

عَدُوٌّ : ‘aduwwun

Jika huruf ي ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِيّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ـِي).

Contoh:

عالي : ‘ali (bukan ‘aliyy atau ‘aly)

عربي . ‘arabi> (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

عالي : ‘ali (bukan ‘aliyy atau ‘aly)

عربي . ‘arabi> (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

Contohnya:

تأمرون : Ta’muru>na

النوء : Al-nau’

شيء : Syai’un

أمت

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, atau kalimat yang belum di bahasa dalam kamus bahsa indnesia atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari Al-Qur'a>n), *Sunnah, khusus* dan *umum.* Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh: Fi Z}ila>l al-Qura'a>n, Al-sunnah qabl al- tadwi>n.

9. Lafz al-jala>lah (الله)

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muda>f ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh: دِيْنُ اللهِ : di>nulla>h , لِلهِ : billa>hi

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan Contoh:

Nas}i>r al-Di>n al-T{u>si>
Abu> Nas}r al-Fara

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkaikan

salam kita hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada dalam naungan syafaatnya hingga akhir zaman nanti. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, dengan judul skripsi **"Efektivitas Penggunaan Webfrom dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank BSI Di Cabang Darussalam Kota Langsa".** Dalam proses penulisan skripsi ini sampai dengan terselesaikannya, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

Ibunda tercinta atas segala do'a dan dukungannya serta pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan.

1. Bapak Prof. Dr.Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad amin M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Zefri Maulana, M.SI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Chahayu Astina M.Si., selaku dosen pembimbing pertama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Anis Kurlillah M.Sh., selaku dosen pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan segenap staf IAIN Langsa.
7. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan memotivasi satu sama lain dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Teman-teman seperjuangan dan seangkatan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu kritik dan saran sangat

diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Langsa, 30 Juli 2025

Salma nursakinah

DAFTAR ISI

MOTO ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.5 Identifikasi Masalah 7
1.6 Sistematika Penulisan 8
1.7 Manfaat Penelitian 8
1.8 Penjelasan Isitilah 9

BAB II LANDASAN TEORI **10**
2.1 Kualitas Layanan 10
2.2.1 Pengertian Kualitas layanan 10
2.1.2 Indikator Kualitas elayanan 13
2.2 *Webform* BSI 14
2.2.1 Pengertian *Webform* BSI 14
2.2.2 Keunggulan, Kelemahan, Dan Kendala *Webform* 17
2.2.3 Tampilan *Webform* BSI 18
2.2.4 Indikantor *Webform* 22
2.3 Efektivitas 23
2.3.1 Pengertian Efektivitas 23
2.3.2 Tingkatan Efektivitas 24
2.2.3 Indikator Efektivitas 24
2.4 Penelititan Terdahulu 26
2.5 Kerangka Teori 34
2.6 Hipotesis 35

BAB III METODE PENELITIAN **36**
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitan 36
3.3 Populasi dan Sampel 36
3.3.1 Populasi 36
3.3.2 Sampel 36
3.4 Sumber Data 37
3.5 Insutrumen Pengumpulan Data 37

3.6 Definisi Operasional Veriabel 38
3.7 Teknik Analisis Data..... 40
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif 40
3.7.2 Uji Efektivitas 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC langsa Darussalam 42
4.1.1. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam..... 42
4.1.2 Struktur Organisasi 43
4.2 Deskripsi Data Penelitian..... 45
4.2.1 Uji Statitik Deskriptif..... 47
4.2.2 Uji Efektivitas..... 50
4.3 Analisi Data..... 64
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan 67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 69
5.1 Kesimpulan..... 69
5.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 26
Tabel 3.1 Skala Likert 38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 38
Tabel 3.3 Tingkat Presentase Efektivitas 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan *Webfrom* Bank BSI 3
Gambar 2.1 Tampilan Awal *Webfrom* BSI 18
Gambar 2.2 Tujuan Transaksi Di Digital *Webfrom* BSI..... 18
Gambar 2.3 Tampilan Berbagai Jenis Produk Transaksi Di Bank BSI..... 18
Gambar 2.4 Tampilan Formulir Setor Tunai *Webform* BSI..... 20
Gambar 2.5 Tampilan Kode Saat Setor Tunai 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembang teknologi informasi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam dunia perbankan. Seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat dan meningkatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan Bank dalam mempertahankan dan menarik nasabah[1]. Salah satu teknologi yang mulai diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor perbankan adalah pengguna webform Bank BSI di Cabang Darusalam.

Di era digital ini, nasabah semakin mengharapkan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan perbankan. Bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi mengolah dan menyalurkan dana, dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan ini agar tetap relevan dan kompetitif. Salah satu inovasi yang banyak terapkan oleh Bank adalah penggunan webform, yang memungkinkan transaksi dan mengakses layanan secara online. Dalam konteks perbankan, webform dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti setor tunai, Tarik tunai, perpindahan buku, pembukuan rekning. Penggunan webform tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga membantu Bank dalam mengelaloh data dan mempecepat proses layanan. Dengan adanya webform, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengunjungi kontor cabang sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasinoal Bank[2].

Berdasarkan hasil observasi nasabah di Bank BSI Cabang Darusalam tentang *webform*, tujuan dari *webform* adalah untuk memudahkan nasabah dalam mengisi *form* perbankan, *form* penarikan dan pembukaan rekening melalui

---

[1] Reihandho, M. Iqbal, and Diana Fajarwati. "Faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan perbankan digital di indonesia: indonesia." *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 4.2 (2023): 70-80.

[2] Yuningsih, Yuyun, Suryani Suryani, and Muhamad Fadli Azim. "Hubungan Digital Banking Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Perwakilan (Kcp) Kota Serang." *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 10.2 (2022): 1277-1284.

smartphone atau di komputer nasabah dimana saja dan kapan saja. Namun permasalahan berupa nasabah diharuskan untuk melakukan penyetoran ke teller dengan cara mengisi *webform* BSI saat di rumah dengan harapan saat Bank tidak perlu lagi mengisi formulir setoran dan mengantri, akan tetapi yang terjadi nasabah tetap harus mengantri untuk melakukan setoran. Kemudian terdapat pula nasabah yang tidak mengetahui cara mengisi formulir baik untuk setoran maupun penarikan harus di bantu oleh petugas Bank (Satpam).

Ada juga permasalah yang terjadi di penggunan webform di Bank BSI di Cabang Darusalam yaitu saat nasabah sudah melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi digital webform tersebut pada melakukan transaksi mereka harus menunggu nomor antiran tapi di Bank BSI tersebut tidak penggunan kan panggilan nomor antiran memlainkan menggunakan nama sesuai nama yang berasalkan huruf abjek yaitu menjadi kan masalah bagi nasabah tersebut dalam kualitas layanan mereka. Pada saat terjadinya jaringan error pada digital webform tersebut nasabah tidak bisa pengguna platfrom tersebut maka nasabah kan melakukan transaksi metode manual yaitu nasabah haru mengisi formulis di kertas untuk melakukan transaksi.

Namun, pada kenyataannya, di Bank BSI Cabang Darussalam masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanakan layanan berbasis webform. Beberapa nasabah masih mengeluhkan adanya antrean panjang da pelayanan yang lambat, terutama pada jam operasional tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa belum semua nasabah memanfaatkan fitur webform secara optimal. Masalah lainya adalah, masih adanya keluhan terkait responsivitas petugas terhadap pengajuan layanan melalui webform. Serta kendala teknis seperti formulir yang error atau tidak bisa diakses. Hal ini menyebabka kepercayaan nasabah terhadap layanan digital menjadi kurang, dan mereka tetep memilih datang langsung ke kantor cabang. Kondisi tersebut tentunya bertentangan dengan tujuan utama dari pengguna webform , yaitu untuk memepercepat proses layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah. kualitas layanan digital, sambil tetap responsif terhadap perubahan kebutuhan nasabah, merupakan tantangan yang

harus dihadapi oleh Bank syariah untuk tetap relevan dan kompetitif din era digital ini.

Maka dalam era digital saat ini, kepusaan nasabah menjadi prioritas utama bagi Bank BSI dan dapat berinovasi dalam layanan berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin meningkat. Dengan ada digital *webform* ini, Bank BSI tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih baik bagi nasabah. Ini menunjukkan bahwa Bank yang mampu beradaptasi dengan teknologi digital akan lebih mampu menarik dan mempertahankan nasabah baru.

Digital *webform* adalah platform yang memungkinkan nasabah Bank BSI untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara *online* melalui situs *web* resmi Bank tersebut[3]. Penggunaan digital *webform* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan syariah 24 jam sehari, 7 hari seminggu tanpa harus pergi ke kantor cabang fisik. Transaksi melalui digital *webform* juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional Bank BSI dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.[4]



Gambar 1.1 Tampilan *Webfrom* Bank BSI

[3] Kunio, Nurul Ilma Hasana, et al. "LAYANAN WEBFORM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DIMODERASI PENGETAHUAN (STUDI PADA NASABAH BSI DI KOTA PALEMBANG)."

[4] Zuhro, Laila, et al. "Transformasi layanan nasabah: Digitalisasi webform pada bank syariah indonesia kcp jember, Bandung " *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat* 2.01 (2024): 254-262.

Pada gambar di atas adalah tampilan platform digital atau di sebut digital *webform* yang sering di pakai saat melakukan nasabah sedang bertransaksi seperti melakukan setor tunai, pindah buku, tari tunai yang lebih besar, transfer SKN, dan transfer RTGS pada Bank BSI Cabang Darussalam. *Webform* (webform.bankbsi.co.id.) adalah layanan digital sistem dari lembaga keuangan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui handphone atau teknologi lainya, setelah *merger* Bank BSI mempelihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika melakukan transaksi diupayakan mendaftarkan transaksinya menggunakan *webform* Bank BSI . Sehingga, ketika datang ke Bank hanya perlu mengambil nomor antarian saja.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap nasabah pengguna digital *webform* yang ada di Bank BSI Cabang Darusalam.

M. Reza, anak mahasiswa

> "Mengatakan cukup puas terhadap layanan *webfrom* BSI karena mempercepat dalam proses pembayaran kepada teller, tetapi dalam proses penggunaan lebih banyak memerlukan input data jadi dirasa sedikit ribet dan terkadang juga transaksi lambat ketika banyak yang menggunakan

Ibu Juli sebagai ibu rumah tanggan

> "Mengatakan saat dalam bertransaksi kecepatan transaksi cukup baik, walapun ada kadang kala keterlamabatan saat banyak pengguna mengaskses *web.* Namun, baisanya transaksi selesai dalam berapa menit.

Dari bapak Riski berkerja pengawai pns

> "Mengatakan pelayanan di Bank BSI Cabang Darusalam sangat bagus meskipun ada kendala seperti sedang bertransaksi di jam – Jam sibuk maka di Bank tersebut memberikan tingkat dalam waktu – Waktu tertentu seperti di jam-jam tententu.

Ada juga penelitan terdahulu yang sama dengan penelitian skripsi tersebut yaitu dengan judul Anlisis Efektivitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank BSI KCP Tulang Bawang yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Webform cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Tulang Bawang. Meskipun Webform memudahkan akses dan mempercepat transaksi, kendala teknis seperti error sistem masih sering terjadi. Beberapa nasabah merasa puas dengan pelayanan staf, namun kualitas layanan Webform masih perlu ditingkatkan .Dengan judul Pengaruh Pemahaman Bertransaksi menggunakan *Webform* BSI dan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah. Menyatakan bahwa pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia[5].

Di dalam layanan *webform* Bank harus memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah lembaga jasa, termasuk dalam sektor perbankan. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga menyangkut aspek keramahan pegawai, kemudahan proses, kejelasan informasi, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh nasabah. Dalam ini *webform* digital saat berpontesi untuk meningkatkan efektivitas tahapan kualitas layanan di Bank BSI. Efektivitas adalah ukur sejauh mana sesuatu kegiatan, progam, atau sistem mencapai tujuan yang di harapkan atau memenuhi hasil yang diinginkan. Namun efektivitas pelayanan di Bank BSI yaitu ukur dari berbagai aspek seperti kecepatan layanan terhadap nasabah, keamanan akses untuk nasabah, keamanan data, dan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darusalam.

Saat ini nasabah mengharapkan saat proses bertransaksi di Bank lebih efeisen dan cepat tanpa perluh menggunakan metode manual saat bertransaksi di Bank. Dengan penelitian ini, penting untuk mengevualsi sejauh mana efektivitas

[5] Suhayati, Yoannisa Fitrian, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji. "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4.6 (2022): 1681-1695

penggunaan webform dalam meningkatkan kualiatas layanan di Bank BSI Cabang Darusalam . Penelitian ini bertujuan untuk mengatahui tingkat efektivitas penggunaan webform dalam meningkatkan kualitas layana di Bank BSI Cabang Darusalam

Berdasarkan uraian di atas maka judul yang penulis ambil adalah **"Efektivitas Penggunan Webform Dalam Meningkatkan Kualias Layanan Di Bank BSI Cabang Darusalam "**

1.2 Rumusan Masalah

a. Bagaiman tingkat efektivitas penggunaan webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI ?
b. Sejauh mana digital *webfor*m BSI memberikan kemudahan dalam proses transaksi bagi nasabah?
c. Bagaiman persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang di berikan melalui webform di Bank BSI Cabang Darusslam?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur Tingkat Efektivitas Pangguna *Webform* dalam meningkatkan kualitas layanan Di Bank BSI: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pengguna *webform* dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, serta seberapa efisien proses transaksi yang di lakukan digital *webform* tersebut
2. .Menganalisi sejauh mana digital *webform* BSI memberikan kemuduhan dalam proses transaksi bagi nasabah, baik dari segi efisiensi waktu kemudahan penggunaan, maupun kenyamanan dalam menjalankan transaksi tersebut di Bank BSI.
3. Untuk mengatahui tingkat persepsi nasabah terhadap kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam yang tersedianya melalui digital webform,

serta untuk mengevaluasi seberapa jauh layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dalam proses transaksi dan pelayanan

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan agar fokus dan sesuai dengan tujuan yang diingin di capai. Penelitian hanya difokuskan pada efektivitas penggunaan webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darusalam. Webform yang di maksud adalah layanan digital berbasis formulir online yang digunakan untuk mengajukan permintaan atau keuluhan nasabah secara mandiri peniliaian efektivitas dibatasi pada aspek kemuduhan penggunaan, kecepatan pelayaan, ketepatan respon, dan kepuasan nasbah. Semantara itu, kualitas layanan berdasarkan yaitu keandalan, empati jaminan. Penelitaian ini hanya menggunakan webform di Bank BSI Cabang Darusalam

1.5 Identifikasi Masalah

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Bank BSI Cabang Darussalam mulai mengadopsi teknologi webform untuk mempermudah proses pelayanan kepada nasabah. Namun, penerapan webform ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa masalah yang muncul antara lain adalah kurangnya pemahaman dan kemampuan sebagian nasabah dalam menggunakan webform, terutama dari kalangan yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Selain itu, masih ditemukan kendala teknis seperti kesalahan sistem, tampilan antarmuka yang kurang ramah pengguna, dan lambatnya respon layanan setelah pengisian formulir online. Kurangnya sosialisasi dari pihak bank juga menyebabkan tingkat pemanfaatan webform masih rendah. Di sisi lain, belum ada evaluasi menyeluruh terkait seberapa besar kontribusi webform dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, dan kepuasan nasabah. Permasalahan-permasalahan ini perlu diidentifikasi secara sistematis agar dapat

dilakukan pengukuran efektivitas dan perbaikan yang tepat dalam implementasi webform sebagai sarana pelayanan digital.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan Pada bab ini memaparkan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Idenfikasih Masalah dan Sistematika Penulisan.

Bab 2 Kajian pustaka Pada bab ini memaparkan teori-teori dan konsep-konsep mengenai efektivitas pengguna webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam yang mendasarinya dan mendukung penelitian ini.

Bab 3 Metode penelitian Pada bab ini memaparkan metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab 4 adalah bab hasil penelitian dimana berisikan gambar umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan juga pembahasan

Bab 5 adalah bab penutup dimana berisikan kesimpulan dan saran.

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian dalam proposal skripsi ini adalah:

1. Secara teoretis

   Untuk memberikan informasi tentang hal-hal hukuman yang memanga perlu untuk diteliti denagan rinei dan jelas seperti tentang efektivitas pelayana transaksi melalui digital *webform*/layanan digital di Bank BSI.

2 Secara praktis

   a. Berbagi informasi kepada pihak yang membutuhkan mengenai tingkat efektivitas pelayanan transaksi melalui digital *webform* Bank BSI.

b. Sebuah wujud penerapan dari teori yang telah didapatkan selama perkuliah yang kemudian di aplikasilkan untuk permasalahan yang telah ataupun sedang terjadi di lingkungan masyarakat serta untuk menjawab seluruh permasalahan yang sedang dihadapi
c. Memenuhi salah satu syarat tugas akhir mahasiswa iain langsa dalam menyelesaikan perkuliahan sarjana pada prodi perbankan Syariah.

1.8 Penjelasan Isitilah

Untuk menghindari jenis penafsiran makna dan kata yang berbeda dalam skripsi ini, maka penelitian menguraikan beberapa isitilah yang di gunakan dalam judul skripsi ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah lembaga jasa, termasuk dalam sektor perbankan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.
2. Efektivitas adalah pencapaian tujuan suatau progam atau ornganisasi melalui atau pemafatan sumber daya yang dimiliki secara efesien. Hal ini ditinjau dari sisi masukan *(input*), proses, dan keluaran (*output*). Asal kata efektivitas adalah efektif, yang biasa ditemui yang bisa ditemui dalam bahasa Inggris sebagai *effective.*
3. layanan transaksi digital adalah suatu sistem perdagangan yang bersifat online (*e-commerce*) di mana dalam sistem tersebut seseorang dapat melakukan transaksi digital banking dan uang elektronik di mana pun dan kapan pun hanya dengan menggunakan alat elektronik seperti melalui handphone dan computer.

Webform BSI adalah sebuah layanan digital sistem dari lembaga keuangan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas layanan perbankan yang dapat diakses memlaluai handphone atau teknologi yang lainya. Setelah *marger* Bank BSI memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya

yaitu jika melakukan transaksi diupayakan mendaftarkan transaksinya mengunakan *webform* BSI.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC langsa Darussalam

Bank BSI secara resmi berdiri pada tanggal 1 februari 2021 sebagai hasil penggabungan (merger) tiga Bank syariah milik negara, yaitu BRI syariah BNI syariah, dan MANDIRI syariah. Pernggabungan ini dilakukan sebagai bagian dari inisiatif pemerintah indonesia untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional dan menghadirkan satu Bank syariah terbesar dan terintegrasi.

Di Kota Langsa, BSI Cabang Darussalam dibentuk dengan mengintergrasikan layanan yang sebelumnya disediakan oleh kantor cabang dari salah satu Bank syariah pendahulu merger tersebut, yakni Bank Mandiri Syariah (BMS) yang sudah lebih dahulu beroperasi di wilayah tersebut.setelah proses meger selesai, kantor cabang ini kemudian resmi beroperasi dibawah nama dan manjemen Bank BSI dengan kode kantor cabang (KC) 1421.

Sejak berdiri, BSI Cabang Darussalam terus meningkatkan pelayanan dengan menyediakan layanan keuangan syariah yang lengkap, mulai dari tabungan, pembiayaan, deposito, hingga layanan digital seperti BSI Mobile dan webform untuk mempermudah transaksi nasabah. Selain melayani kebutuhan individu, cabang ini juga mendukung sekor UMKM melalui pembiayan KUR syariah dan aktif menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan , pemerintahan, serta masyarakat sekitar. Keadaan BSI Cabang Darussalam di Kota Langsa tidak hanya menjadi pusat layanan perbankan,tetapi juga bagian dari pengembangan ekonomi syariah di wilayah timur Provinsi aceh. Dengan semangat " Melayani dengan ikhlas" BSI Langsa terus berupaya menjadi mitra finasial yang andal dan sesuai prinsip- prinsip islam

4.1.1. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam

Beikut ini adalah Visi dan Misi yang ada di Bank BSI Cabang Darussalam yaitu Mewujudkan top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar

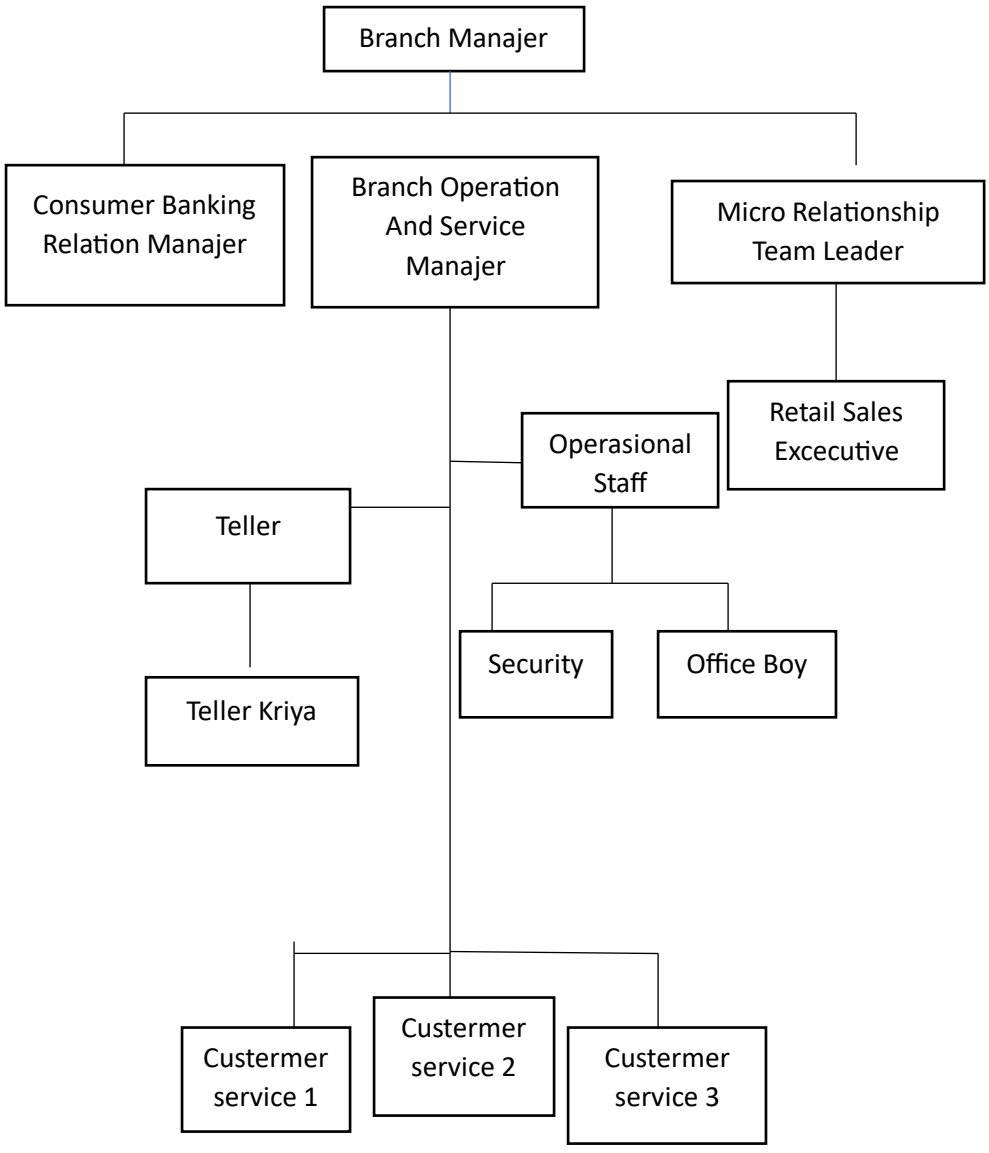
dalam waktu 5 tahun dan Misi Memberikan akses keuangan Syariah di indonesia melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan Aset di tahun 2025. menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemeggang saham menjadi perusuhan pilihan dan kebangan para talenta terbaik indonesia.

4.1.2 Struktur Organisasi

Berikut gambar struktur organisasi yang ada pada di Bank BSI KC Cabang Darussalam yang ada di bawah ini

Gambar 4.1

Struktur Organisasi di Bank BSI KC Cabang Darussalam



Struktur oraganisasi pada Bank BSI Cabang Darussalam menujukan pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian yang berperan dalam mendukung operaional perbankan tersebut.

1. Branch Managar (pimpinan cabang)

   Pimpinan tertinggi di cabang yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan pelayanan di Bank BSI Cabang Darusslam. Branch manager mengawasi seluruh unit kerja di bawahnya
2. Consumer Bangking Relation Manager

   Bertanggung jawab dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah perorangan, terutama dalam pelayanan produk- produk perbankan konsumer. Unit ini bekerja sama dengan teller dan bagian frontliner.
3. Branch Operation and Service Manager

   Mengolah kegiatan operasional dan layanan perbankan sehari -hari. Di bawah manajer ini terdapat beberapa bagian penting seperti:

   a. Teller dan Teller kriya : melayani tranksai langsung dengan nasabah seperti setor, tarik tunai, dan transfer
   b. Operational Staff: mendukung kegiatan operasional dan adminitrasi perbankan.
   c. Security: bertugas menjaga keamanan lingkungan di Bank
   d. Office Boy: mendukung kelancaran operasional harian dengan tugas kebersihan dan logistik
   e. Customer Service: memberikan pelayanan informasi, pembukaan rekening, penenganan keluahan, dan layanan lainnya.
4. Micro Relationship Team Leader

   Bertanggung jawab dalam pengelolan produk mikro seperti pembiayaan mikro dan UMKM. Berperan dalam menjalin hubungan dengan nasabah skala kecil.
5. Retail Sales Executive

   Beperan dalam memasarkan produk- produk retail Bank seperti tabungan, deposito, dan pembiayaan kepada nasbah.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian memutuskan untuk memdeskripsi profil respondon memlalui informasi jenis kelamin, usia, status, pendidikan, perkerjan dari responden di nasabah Bank tersebut

1 karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin nasabah

Berikut ini ada data tabel karakterisk dari rersponden nasabah yang ada di Bank BSI Cabang Darussalam

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	persentase
1	Laki – laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di simpulkan nasabah yang di Cabang Darussalam seimbang maupun laki –laki dan perempuan , jumalahnya yaitu laki – laki 51 orang sedangkan perempuan 49 orang jadi kalo di tambah laki -laki Mupun perempuan 100 responden.

3 Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berikut ini data tabel karakteristik respon berdasarkan usia

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah
1	21-30 tahun	46
2	31-40 tahun	27
3	41-50 tahun	13
4	51- 60 tahun	13
5	61-70 tahun	1
	Total	100

Berdasarkan tabel 4.2 menujukan bahwa usia responden yang mengisi pernyataan ini sangat berbeda. Usia 21-30 tahun sebanyak 46 responden sedangkan responden 31-40 tahun berjumlah 27 responden . kemudian usia 41- 50 tahun dan 51-60 tahun responden memiliki jumlah yang sama yaitu 13 respon sedangkan 61-79 tahun cuma 1 responden. Dari keterangan pada tabel diatas yang menjawab pernyataan kuesioner adalah usia 21-30 tahun responden.

3. Karakteristik Responden berdasarkan status

Berikut ini data tabel karakteristik respon berdasarkan status

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan status

No	Status	Jumlah
1	Belum menikah	37
2	Menikah	46
3	Cerai	17
	Total	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat melihat status pada responden yang ada Bank tersebut yang paling status menikah sejumlah 46 sedangkan yang belum menikah sama cerai memiliki jumlah sedikit yaitu 37 sama 17 jadi meoritas yang ada nasabah di Bank tersebut yang masih status menikah.

4. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan.

Berikut ini data tabel karakteristik respon berdasarkan pendidikan:

Tabel 4.4
karakteristik Responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA	49
2	S1	34
3	S2	6
4	D3	11
	Total	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan pendidikan nasabah yang ada di Bank tersebut yang sangat besarkan SMA yang memiliki jumlah 49 sedangkan S1,S2,D3 memiiki jumlah yaitu 34,6,11 responden .

5. Karakteristik Responden berdasarkan perkerjaan

Berikut ini data tabel karakteristik respon berdasarkan perkerjaan:

Tabel 4.5
karakteristik Responden berdasarkan perkerjaan

No	Perkerjaan	Jumlah
1	mahasiswa	18
2	PNS	12
3	Karyawan swasta	19
4	Wiraswasta	24
5	Guru	11
6	Ibu rumah tangga	16
	Total	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan responden perkerjaan sebagian wiraswasta yang memiliki jumlah terbanyak 24 respon sedangkan responden dari mahasiswa, PNS, karyawan swasta, guru, ibu rumah tangga memiliki jumlah responden yaitu 18,12,19,11,16 responden.

4.2.1 Uji Statitik Deskriptif

Berikut ini adalah data tabel uji statistik deskriptif dari semua indikator dari X1,X2 dan Y

Tabel 4.6
Uji Statistik Deskriptif

		X.1.1	X.11	X.12	X.1.2	X.13	X.1.3	X.14	X.1.4	X.1.5	X.15
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mean		4,43	4,27	3,61	3,37	3,90	3,68	3,89	3,43	3,84	3,95
Median		5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,902	0,973	1,109	1,178	1,030	1,145	1,109	1,273	1,253	1,123
Variance		0,813	0,947	1,230	1,387	1,061	1,311	1,230	1,621	1,570	1,260

Range	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

X.2.1	X.21	X.2.2	X.22	X.2.3	X.23	X.2.4	X.24
100	100	100	100	100	100	100	100
3	3	3	3	3	3	3	3
3,13	3,32	3,55	3,32	3,55	3,72	3,65	3,73
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
1,308	1,362	1,132	1,362	1,132	1,129	1,149	1,188
1,710	1,856	1,280	1,856	1,280	1,274	1,321	1,411
4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5
Y.1.1	Y.11	Y.1.2	Y.12	Y.1.3	Y.13	Y.14	Y.1.4
100	100	100	100	100	100	100	100
3	3	3	3	3	3	3	3
2,80	4,06	3,81	3,53	4,10	3,86	4,07	3,98
3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
1,378	0,962	1,107	1,235	0,882	1,110	0,977	1,128
1,899	0,926	1,226	1,524	0,778	1,233	0,955	1,272
4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5

Berdasarkan tabel 4.6 merupakan uji statistik deskripit yang mana semua indikator di uji menggunakan aplikasi SPSS di peroleh nilai statistik pada masing indikator untuk indikator kemudahan akses yang mana pernyataan ada dua yang di jawab oleh responden yang jumalah 100 orang yaitu x1.1 dengan nilai mean yaitu 4,43, dan 4,27 sedangkan median di peroleh yaitu 5,00, dan nilai maksimun dan minimum sama range yaitu 5 dan 1 dan 4. Sedangkan untuk indikator kecepatan yang memiliki x.1.2, yang mana pernyataan juga 2 dengan nilai mean yaitu 3,61 dan 3,37 sedangkan nilia median sama maksimum, minimum, range yaitu 4,00 dan 3,00. 5,1dan 4. Untuk indikator tingkat penyelesian permintaan yang memiliki x.1.3 yang memiliki pernyataan 2 dengan niali mean, median yaitu ada 2 karena ada 2 pernyataan yaitu nilai nya 3,90, 3,68 dan 4,00 sedangkan nilai mkasimun,

minimum sama range yaitu 5,1dan 4. Indikator keamanan dan privasi x1.4 memiliki pernyataan ada 2 dengan nilai mean ada dua nilai karena memiliki pernyataan 2. 3,89 dan 3,43 sedangkan nilai median yaitu ada 2 nilai 4,00 dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu nilai 5,1dan 4. Indikator dukungan pelangga x,1,5 juga memiliki 2 pernyataan dengan nilai mean ada 2 nilai yaitu 3,84 dan 3,95 sedangkan untuk nilai median ada 2 nilai yaitu 4,00 dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu 5,1 dan 4 ini indikator dari efektivitas. Sedangkan untuk nilai indikator webform yaitu, indikator kualitas sestem x2.1 juga memiliki 2 pernyataan dengan nilai mean memiliki 2 nilai yaitu 3,13 dan 3,39, median memiliki nilai 2 yaitu 3,00 dan 3,00, maksimum, minimum dan range yaitu 5,1dan 4. Indikator kualitas informasi x.2.2 memiliki pernyataan 2 dengan nilai mean memiliki 2 nilai sama dengan median memiliki 2 nilai yaitu 3,55 dan 3,32 kalo media yaitu 3,00 dan 3,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu 5,1dan 4. Indikator kualitas layanan x.2.3 meliki pernyataan 2 yaitu nilai mean dan median ada nilai 2 yaitu untuk nilai mean 3,55 dan 3,73 median 3,00 dan 4,00 untu maksimum, minimum dan range yait 5,1 dan 4. Indikator nilai manfaat x.2.5 memiliki 2 pernyataan yaitu nilai mean dan median ada 2 nilai yaitu 3,65 dan 3,73 median yaitu 4,00 dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu niali 5, 1 dan 4. Untuk indikator dari kualitas layanan Y yaitu : indikator kehandalan Y,1,1 memiliki 2 pernyataan yaitu nilai mean dan median memiliki 2 nilai yaitu 2,80 dan 4,80 sedang median yaitu 3,00dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu 5,1 dan 4. Indikator dari ketanggapan Y1,2 memiliki 2 pernyataan yaitu nilai mean dan median memiliki 2 nilai yaitu nilai mean 3,81 dan 3,53 sedengkan median yaitu 4,00 dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range 5,1 dan 4. Indikator jaminan memiliki 2 pernyataan dengan nilai mean dan median 2 nilai yaitu mean 4,10 dan 3,86 sedangkaan median yaitu 4,00 dan 4,00 untuk nilai maksimum, minimum dan range yaitu 5,1 dan 4. Inidikator empati Y, 1.4 yang nama memiliki 2 pernyataan juga dengan nilai mean dan median memilik 2 nilai yaitu mean 4,07 dan 3,98 sedangkan nilai median yaitu 4,00 dan 4,00 sedangkan nilai maksimum, minimum dan range 5,1dan 4.

4.2.2 Uji Efektivitas

Berikut adalah data indikator efektivitas penggunan webform dalam menggunakan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam diantara

1.indikator kemudahan akses dari efektivitas (X1)

Dapatkan melihat nilai dari indikator ter sebut memiliki dua pernyataan yaitu

Tabel 4.7
Tabel frekuensi kemudahan akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	2	1,9	2,0	2,0
	kurang efektif	2	1,9	2,0	4,0
	cukup efektif	10	9,7	10,0	14,0
	efektif	23	22,3	23,0	37,0
	sangat efektif	63	61,2	63,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	2	1,9	2,0	2,0
	kurang efektif	5	4,9	5,0	7,0
	cukup efektif	10	9,7	10,0	17,0
	efektif	30	29,1	30,0	47,0
	sangat efektif	53	51,5	53,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.7 terhadap dua pernyataan dari indikator kemudahan akses yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 63% yang menyatakan sangat efekti sedangkan responden

sebagian sebanyak 23% yang menyatakan efektif maka dihitung menjadi 86% yang menilai pernyataan satu sangat efektis dan efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 34% yang menyatakan sangat efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 50% efektif maka akan dihitungkan menjadi 84% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kemudahan akses sangat efektif dan efektif.

2. Indikator kecepatan respon

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator kecepatan respon

Tabel 4.8
Tabel frekuensi kecepatan respon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	6	5,8	6,0	6,0
	kurang efektif	9	8,7	9,0	15,0
	cukup efektif	25	24,3	25,0	40,0
	efektif	38	36,9	38,0	78,0
	sangat efektif	22	21,4	22,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	6	5,8	6,0	6,0
	kurang efektif	18	17,5	18,0	24,0
	cukup efektif	30	29,1	30,0	54,0
	efektif	25	24,3	25,0	79,0
	sangat efektif	21	20,4	21,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.8 terhadap dua pernyataan dari indikator kecepatan respon yang penyatan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 38% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 25%yang menyatakan cukup efektif maka dihitung menjadi 63% yang menilai pernyataan satu efektis dan cukup efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 30%yang menyatakan cukup efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 25% efektif maka akan dihitungkan menjadi 55% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kecepatan respon cukup efektif dan efektif.

3. Indikator tingkat penyelesaian permintaan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator tingkat penyelesaian permintaan

Tabel 4.9
Tabel frekuensi tingkat penyelasaian permintaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	4	3,9	4,0	4,0
	kurang efektif	7	6,8	7,0	11,0
	cukup efektif	13	12,6	13,0	24,0
	efektif	47	45,6	47,0	71,0
	sangat efektif	29	28,2	29,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	5	4,9	5,0	5,0
	kurang efektif	13	12,6	13,0	18,0
	cukup efektif	17	16,5	17,0	35,0
	efektif	39	37,9	39,0	74,0
	sangat efektif	26	25,2	26,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	

Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.9 terhadap dua pernyataan dari indikator tingkat penyelesaian permintaan yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 47% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 29% yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 76% yang menilai pernyataan satu efektif dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 39%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 26% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 62% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari tingkat penyelesaian permintahan efektif dan sangat efektif.

4. Indikator keamanan dan privasi

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator keamanan dan privasi

Tabel 4.10
Tabel frekuensi keamanan dan privasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	5	4,9	5,0	5,0
	kurang efektif	8	7,8	8,0	13,0
	cukup efektif	13	12,6	13,0	26,0
	efektif	41	39,8	41,0	67,0
	sangat efektif	33	32,0	33,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	8	7,8	8,0	8,0
	kurang efektif	20	19,4	20,0	28,0

	cukup efektif	17	16,5	17,0	45,0
	efektif	31	30,1	31,0	76,0
	sangat efektif	24	23,3	24,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.10 terhadap dua pernyataan dari indikator keamanan dan privasi yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 41% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 33% yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 71% yang menilai pernyataan satu efektis dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 31% yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 24% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 55% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari keamanan dan privasi efektif dan sangat efektif.

5. Indikator dukungan pelanggan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator dukungan pelanggan

Tabel 4.11
Tabel frekuensi dukungan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	5	4,9	5,0	5,0
	kurang efektif	12	11,7	12,0	17,0
	cukup efektif	21	20,4	21,0	38,0
	efektif	18	17,5	18,0	56,0
	sangat efektif	44	42,7	44,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	2	1,9	2,0	2,0
	kurang efektif	12	11,7	12,0	14,0
	cukup efektif	17	16,5	17,0	31,0
	efektif	27	26,2	27,0	58,0
	sangat efektif	42	40,8	42,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.11 terhadap dua pernyataan dari indikator dukungan pelanggan yang penyatan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 44% yang menyatakan sangat efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 21%yang menyatakan cukup efektif maka dihitung menjadi 65% yang menilai pernyataan satu efektis dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 42%yang menyatakan sangat efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 27% s efektif maka akan dihitungkan menjadi 69% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari dukungan pelanggan efektif dan sangat efektif.

B. Indikator webform (X2)

1. Indikator kualitas sistem

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator kualitas sistem

Tabel 4.12
Tabel frekuensi kualitas sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	14	13,6	14,0	14,0
	kurang efektif	18	17,5	18,0	32,0
	cukup efektif	28	27,2	28,0	60,0
	efektif	21	20,4	21,0	81,0
	sangat efektif	19	18,4	19,0	100,0

	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	14	13,6	14,0	14,0
	kurang efektif	13	12,6	13,0	27,0
	cukup efektif	26	25,2	26,0	53,0
	efektif	21	20,4	21,0	74,0
	sangat efektif	26	25,2	26,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.12 terhadap dua pernyataan dari indikator kualitas sistem yang penyatan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 28% yang menyatakan cukup efektif sedangkan responden sebagian sebanyak 21% yang menyatakan efektif maka dihitung menjadi 49% yang menilai pernyataan satu cukup efektif dan efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 26%yang menyatakan cukup efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 26% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 52% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kualitas sistem cukup efektif dan sangat efektif.

2. Indikator kualitas informasi

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator kualitas informasi

Tabel 4.13
Tabel frekuensi kulaitas informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	4	3,9	4,0	4,0
	kurang efektif	11	10,7	11,0	15,0

	cukup efektif	39	37,9	39,0	54,0
	efektif	18	17,5	18,0	72,0
	sangat efektif	28	27,2	28,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	14	13,6	14,0	14,0
	kurang efektif	13	12,6	13,0	27,0
	cukup efektif	26	25,2	26,0	53,0
	efektif	21	20,4	21,0	74,0
	sangat efektif	26	25,2	26,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.13 terhadap dua pernyataan dari indikator kualitas informasi yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 39% yang menyatakan cukup efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 28%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 67% yang menilai pernyataan satu cukup efektif dan efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 26% yang menyatakan cukup efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 26% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 52% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kualitas informasi cukup efektif dan sangat efektif.

3. Indikator kualitas layanan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator kualitas layanan

Tabel 4.14
Tabel frekuensi kualitas layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	4	3,9	4,0	4,0
	kurang efektif	11	10,7	11,0	15,0
	cukup efektif	39	37,9	39,0	54,0
	efektif	18	17,5	18,0	72,0
	sangat efektif	28	27,2	28,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	6	5,8	6,0	6,0
	kurang efektif	11	10,7	11,0	17,0
	cukup efektif	12	11,7	12,0	29,0
	efektif	47	45,6	47,0	76,0
	sangat efektif	24	23,3	24,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.14 terhadap dua pernyataan dari indikator kualitas layana yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 39% yang menyatakan cukup efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 28%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 67% yang menilai pernyataan satu cukup efektif dan efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 47%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 24% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 71%

responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kualitas layanan efektif dan sangat efektif.

4. indikator nilai manfaat

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator nilai manfaat

Tabel 4.15
Tabel frekuensi nilai manfaat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	6	5,8	6,0	6,0
	kurang efektif	9	8,7	9,0	15,0
	cukup efektif	26	25,2	26,0	41,0
	efektif	32	31,1	32,0	73,0
	sangat efektif	27	26,2	27,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	8	7,8	8,0	8,0
	kurang efektif	5	4,9	5,0	13,0
	cukup efektif	24	23,3	24,0	37,0
	efektif	32	31,1	32,0	69,0
	sangat efektif	31	30,1	31,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.15 terhadap dua pernyataan dari indikator nilai manfaat yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 32% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 27%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 59% yang menilai pernyataan satu cukup efektif dan efektif. Sedangkan

pernyataan nomor 2 sebanyak 32%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 31% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 63% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kualitas layanan efektif dan sangat efektif

C . Indikator kualitas layanan (Y)

1. Indikator kehandalan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator kehandalan

Tabel 4.16
Tabel frekuensi kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	27	26,2	27,0	27,0
	kurang efektif	12	11,7	12,0	39,0
	cukup efektif	28	27,2	28,0	67,0
	efektif	20	19,4	20,0	87,0
	sangat efektif	13	12,6	13,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	3	2,9	3,0	3,0
	kurang efektif	6	5,8	6,0	9,0
	cukup efektif	7	6,8	7,0	16,0
	efektif	50	48,5	50,0	66,0
	sangat efektif	34	33,0	34,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.16 terhadap dua pernyataan dari indikator kehandalan yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 28% yang menyatakan cukup efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 20%yang menyatakan efektif maka dihitung menjadi 48% yang menilai pernyataan satu cukup efektif dan efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 50%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 34% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 84% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari kehandalan efektif dan sangat efektif

2. Indikator ketanggapan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator ketanggapan

Tabel 4.17
Tabel frekuensi ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	4	3,9	4,0	4,0
	kurang efektif	12	11,7	12,0	16,0
	cukup efektif	12	11,7	12,0	28,0
	efektif	43	41,7	43,0	71,0
	sangat efektif	29	28,2	29,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	9	8,7	9,0	9,0
	kurang efektif	12	11,7	12,0	21,0
	cukup efektif	20	19,4	20,0	41,0
	efektif	35	34,0	35,0	76,0
	sangat efektif	24	23,3	24,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	

Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.17 terhadap dua pernyataan dari indikator ketanggapan yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 43% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 29%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 72% yang menilai pernyataan satu efektif dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 35%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 24% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 59% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari ketanggapan efektif dan sangat efektif

3. Indikator jaminan

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator jaminan

Tabel 4.18
Tabel frekuensi jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	2	1,9	2,0	2,0
	kurang efektif	4	3,9	4,0	6,0
	cukup efektif	10	9,7	10,0	16,0
	efektif	50	48,5	50,0	66,0
	sangat efektif	34	33,0	34,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	5	4,9	5,0	5,0
	kurang efektif	7	6,8	7,0	12,0
	cukup efektif	18	17,5	18,0	30,0

	efektif	37	35,9	37,0	67,0
	sangat efektif	33	32,0	33,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.18 terhadap dua pernyataan dari indikator jaminan yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 50% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 34%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 84% yang menilai pernyataan satu efektif dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 37%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 33% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 69% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari jaminan efektif dan sangat efektif

4. Indikator empati

Berikut ini adalah data tabel frekuensi dari indikator empati

Tabel 4.19
Tabel frekuensi empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang efektif	3	2,9	3,0	3,0
	kurang efektif	4	3,9	4,0	7,0
	cukup efektif	14	13,6	14,0	21,0
	efektif	41	39,8	41,0	62,0
	sangat efektif	38	36,9	38,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat kurang efektif	4	3,9	4,0	4,0
	kurang efektif	10	9,7	10,0	14,0
	cukup efektif	10	9,7	10,0	24,0
	efektif	36	35,0	36,0	60,0
	sangat efektif	40	38,8	40,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		103	100,0		

Berdasarkan tabel 4.19 terhadap dua pernyataan dari indikator empati yang pernyataan sudah di jawab oleh responden yang nama pernyataan satu memiliki sebanyak 41% yang menyatakan efekti sedangkan responden sebagian sebanyak 38%yang menyatakan sangat efektif maka dihitung menjadi 79% yang menilai pernyataan satu efektif dan sangat efektif. Sedangkan pernyataan nomor 2 sebanyak 36%yang menyatakan efektif sedangkan sebagian responden menyatakan 40% sangat efektif maka akan dihitungkan menjadi 76% responden terhadap pernyataan nomor 2 maka disimpulkan bahwa indikator dari jaminan efektif dan sangat efektif

4.3 Analisi Data

Analis data adalah proses mengolah menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah di kumpulkan, baik itu data kuantitatif maupun kualitatif. Tujuannya adalah untuk menemukan pola, hubungan, atau informasi penting yang dapat di gunakan untuk menjawab pernyataan penelitian atau mengambil keputusan.

1. hasil frekuensi dari indikator kemudahan akses yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.7 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 627
2. hasil frekuensi dari indikator kecepatan respon yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.8 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil

tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 698

3. hasil frekuensi dari indikator tingkat penyelesaian permintahan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.9 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 758.
4. hasil frekuensi dari indikator keamanan dan privasi yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.10 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 732
5. hasil frekuensi dari indikator dukungan pelanggan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.11 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 779
6. hasil frekuensi dari indikator kualitas sistem yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.12 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 686.
7. hasil frekuensi dari indikator kualitas informasi yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.13 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 734
8. hasil frekuensi dari indikator kualitas layanan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.14 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumalah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 710
9. hasil frekuensi dari indikator nilai manfaat yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.15 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumalah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 805.

10. hasil frekuensi dari indikator kehandalan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.16 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 645.
11. hasil frekuensi dari indikator ketanggapan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.17 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 678.
12. hasil frekuensi dari indikator jaminan yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.18 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 757.
13. hasil frekuensi dari indikator empati yang telah dijawab oleh responden pada tabel 4.19 dengan jumlah 100 responden orang. Hasil tersebut didapatkan dari jumlah 2 pernyataan dari indikator tersebut yaitu 738.

Dari hasil perjumlahan indikator dari judul skiripsi efektivitas penggunanan wbform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam pada frekuensi jawaban nya 9.615

Tabel.4.20
Hasil Presentase Rekapitulasi Indikator Efektivitas penggunan webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam

No	Indikator efektivitas penggunan webform dalam meningkatkan kualitas layanan	Jumlah pernyataan	Jumlah responden	Jumlah Skor
1	Kemudahan akses	2		777
2	Kecepatan respn	2		689
3	Tingkat penyelesaian permintahan	2		758
4	Keaman dan privasi	2		732
5	Dukungan pelanggan	2		779
6	Kualitas sistem	2		686

7	Kualitas informasi	2	100	734
8	Kualitas layanan	2		710
9	Nilai manfaat	2		805
10	Kehandalan	2		645
11	Ketanggapan	2		678
12	Jaminan	2		757
13	Empati	2		738
	Total	26		9488

Untuk mengatahui seberapa efektivitas penggunan webform dalam meningkatkan kualitas layanan menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{9488}{100} \times 100\%$$

$$P = 94{,}88$$

Dari hasil prenstase terebut dapat di simpulkan bahawa efektivitas penggunaan webform dalam meningkatkan kualitas di Bank BSI Cabang Darussalam masuk pada kategori 94,88% sangat Efektif

4.4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dipaparkan hasil dari penelitian mengenai efektivitas penggunaan digital Webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga rumusan masalah, yaitu: apakah digital Webform memberikan kemudahan dalam proses transaksi bagi nasabah, bagaimana tingkat efektivitas penggunaannya dalam meningkatkan kualitas layanan, serta bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan melalui Webform. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada sejumlah nasabah Bank BSI Cabang Darussalam, diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa penggunaan Webform memberikan kemudahan dalam proses transaksi. Kemudahan ini terlihat dari efisiensi waktu, kejelasan instruksi dalam pengisian data, serta fleksibilitas

layanan yang dapat diakses tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung. Webform memfasilitasi berbagai kebutuhan nasabah seperti pembukaan rekening, pengajuan pembiayaan, dan layanan administratif lainnya secara lebih cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui Webform telah berhasil mempermudah proses transaksi bagi nasabah.

Selanjutnya, terkait dengan tingkat efektivitas penggunaan Webform dalam meningkatkan kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Indikator efektivitas seperti kecepatan layanan, ketepatan proses, dan kenyamanan dalam penggunaan menunjukkan skor tinggi pada hasil analisis. Nasabah merasa bahwa dengan Webform, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan tidak memakan waktu lama. Efektivitas ini tercermin dari meningkatnya kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank secara keseluruhan.

Adapun persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui Webform juga tergolong baik. Nasabah menilai bahwa layanan ini sudah cukup responsif, mudah digunakan, dan informatif. Meskipun terdapat beberapa masukan terkait kendala teknis dan kurangnya informasi pada situasi tertentu, secara umum nasabah merasa bahwa Webform merupakan langkah inovatif yang mendukung pelayanan berbasis digital. Mayoritas responden memberikan tanggapan bahwa kualitas layanan melalui Webform lebih baik dibandingkan layanan manual sebelumnya, khususnya dalam hal kecepatan tanggapan dan kemudahan akses.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa digital Webform di Bank BSI Cabang Darussalam telah berkontribusi dalam mempermudah proses transaksi, meningkatkan efektivitas layanan, serta membentuk persepsi positif dari para nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital oleh perbankan syariah merupakan strategi yang tepat dalam menjawab kebutuhan nasabah di era modern.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas penggunaan digital Webform dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BSI Cabang Darussalam, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Digital Webform memberikan kemudahan dalam proses transaksi bagi nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan Webform, khususnya dalam mengakses layanan perbankan seperti pembukaan rekening, pengajuan pembiayaan, dan layanan administratif lainnya. Webform dinilai praktis, efisien, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

2. Tingkat efektivitas penggunaan Webform tergolong tinggi.

Digital Webform dinilai efektif karena mampu mempercepat proses layanan, mengurangi antrean di kantor, serta mempermudah petugas Bank dalam menangani data nasabah. Efektivitas ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman nasabah.

3. Persepsi nasabah terhadap layanan Webform adalah positif.

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas layanan melalui Webform. Mereka menilai bahwa tampilan Webform mudah dipahami, proses pengisian data jelas, serta pelayanan yang diberikan cukup cepat dan responsif. Meski demikian, ada beberapa masukan mengenai kendala teknis dan waktu respons yang perlu ditingkatkan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan digital Webform di Bank BSI Cabang Darussalam berjalan secara efektif, memudahkan proses transaksi, dan memberikan kualitas layanan yang baik di mata nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan sistem teknis Webform.

Bank BSI disarankan untuk terus melakukan pembaruan dan perbaikan sistem Webform agar dapat mengurangi gangguan teknis dan meningkatkan kecepatan respons. Hal ini penting agar kenyamanan nasabah tetap terjaga.

2. Peningkatan edukasi kepada nasabah.

Diperlukan sosialisasi dan panduan penggunaan Webform yang lebih luas, terutama bagi nasabah yang belum familiar dengan layanan digital. Panduan dapat disediakan dalam bentuk brosur, video tutorial, atau petunjuk langsung di website resmi.

3. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan.

Pihak bank sebaiknya rutin mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap layanan Webform melalui survei atau feedback langsung. Dengan begitu, setiap kekurangan dapat segera diatasi dan kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

4. Pelatihan staf terkait layanan digital.

Pegawai frontliner dan customer service perlu dibekali pelatihan khusus untuk menangani keluhan atau pertanyaan seputar Webform, sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal dan profesional.

Dengan mengikuti saran-saran di atas, diharapkan Bank BSI Cabang Darussalam dapat meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan serta menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah di tengah perkembangan teknologi perbankan yang terus bergerak maju.