PENGARUH AKSES DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH

(Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh :

ILMI FADILA

17 0402 0133

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

2024

PENGARUH AKSES DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH

(Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh :

ILMI FADILA

17 0402 0133

Pembimbing

Dr. Arzalsyah, S.E.,M.Ak

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Ilmi Fadila
NIM	: 17 0402 0133
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergnakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

Ilmi Fadila

17 0402 0133

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Akses Digital terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo) yang ditulis oleh Ilmi Fadila Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0133, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 23 Agustus 2024 Miladiyah bertepatan dengan 18 Safar 1446 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 30 Agustus 2024

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Ketua Sidang ( )
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. Sekretaris Sidang ( )
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. Penguji I ( )
4. Umar, S.E., M.S.E. Penguji II ( )
5. Dr. Arzalsyah, S.E., M.Ak. Pembimbing ( )

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَاَصْحَبِهِ أَجْمَعِيْنَ.

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Agung yang sedalam-dalamnya atas segala Rahmat, Nikmat, Karunia, dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)"* yang disusun bertujuan untuk tugas akhir sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

Shalawat serta salam atas junjungan Rasulullah Saw, Keluarga, sahabat dan seluruh pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. sebagai Nabi Uswatun Khasanah (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Aksan dan Ibunda saya Masriani yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendoakan ananda hingga seperti sekarang ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. Abbas Langaji, M,Ag., dan juga kepada para jajarannya yakni Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang

Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Ibu Anita Marwing, S.HI., M.HI. dan juga Kepada Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Dr. Fasiha, S.EI., M.EI., Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Ibu Muzayyanah Jabani, S.T., M.M., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A.
3. Penguji saya Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., selaku penguji utama dan Bapak Umar, S.E., M.S.E. selaku pembantu penguji.
4. Pembimbing saya, Bapak Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak. terima kasih banyak telah memberikan masukan dan bimbingan dalam rangka penyelesaian skripsi saya.
5. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., begitupun juga dengan Sekertaris Program Studi, Bapak Mursyid, S.Pd., M.M.
6. Dosen Penasehat Akademik, Ibu Andi Farhami Lahila M, S.E.Sy., M.E.Sy.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya.
8. Kepala Unit Perpustakaan, Bapak Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Para Staf IAIN Palopo, terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu demi penyelesaian studi saya.
10. Kepada saudara-saudaraku serta segenap keluarga yang selama ini membantu dan mendoakan mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
11. Kepada teman-teman mahasiswa angkatan 2017, terkhususnya teman-teman kelas saya yaitu kelas Perbankan Syariah C.
12. Sahabat-sahabat saya Novitasari S, S.E, Mita S.E dan Nuraida, S.E, terima kasih telah memberikan semangat satu sama lain terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada Nasabah BSI KCP Ratulangi, yang telah bekerja sama dan meluangkan waktunya.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amin.

Palopo, 02 Juli 2024

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa’	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	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 َ	*fatḥah*	a	a
ا ِ	*kasrah*	i	i
ا ُ	*ḍammah*	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	*fatḥah dan yā'*	ai	a dan i
ـَوْ	*fatḥah* dan *wau*	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْ لَ : *haula*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى َ... | ا َ...	*fatḥah* dan *alif* atau *yā'*	ā	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *yā'*	ī	i dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wau*	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta

رَمَى : rāmā

قِيْلَ : qīla

يَمُوْتُ : yamūtu

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah,* dan *dammah,* transliterasinya adalah [t].sedangkan*tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta

bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَة الأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
اَلْمَدِيْنَة اَلْفَاضِلَة : *al-madīnah al-fādilah*
اَلْحِكْمَة : *al-hikmah*

5. Syaddah *(Tasydid)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
اَلْحَقّ : *al-haqq*
نُعِّمَ : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال *(alif lam ma'rifah)*. Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf

langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu*(bukan *asy-syamsu*)
اَلزَّلْزَلَة : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)
اَلْفَلْسَفَة : *al-falsafah*
اَلْبِلاَدُ : *al-bilādu*

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.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta’murūna*
اَلنَّوْعُ : *al-nau’*
شَيْءٌ : *syai’un*
أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah.Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba’īn al-Nawāwī
Risālah fi Ri’āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ *:dīnullāh*

بِاللهِ *:billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah,* diteransliterasi dengan huruf [*t*].

Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *hum fī rahmatillāh*

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 (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh :

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh :

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = Subhanahu Wa Ta'ala

saw. = Sallallahu 'Alaihi Wasallam

as = 'Alaihi Al-Salam

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi l = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat Tahun

QS = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat

BSI = Bank Syariah Indonesia

KCP = Kantor Cabang Pembantu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
PRAKATA ..... **v**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR KUTIPAN AYAT ..... **xvii**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
ABSTRAK ..... **xxi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN TEORI **8**
A. Penelitian Terdahulu yang Relavan 8
B. Landasan Teori 9
C. Kerangka Pikir 21
D. Hipotesis 21

BAB III METODE PENELITIAN **23**
A. Jenis Penelitian 23
B. Lokasi Penelitian 23
C. Sumber Data 23
D. Definisi Operasional Variabel 24
E. Teknik Pengumpulan Data 24
F. Instrumen Penelitian 25
G. Populasi dan Sampel 26
H. Teknik Analisis Data 28
1. Uji Instrumen 28
2. Uji Asumsi Klasik 30
3. Linear Sederhana 32
4. Uji Hipotesis 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **35**
A. Hasil Penelitian 35

B. Pembahasan 54
BAB V PENUTUP 60
A. Kesimpulan 60
B. Saran 60
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Q.S Ali-Imran Ayat 130 3

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....24
Tabel 3.2 Uji Validitas 28
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas 30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin 46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 46
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....47
Tabel 4.5 Uji Linearitas.....50
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Sederhana 51
Tabel 4.7 Uji Parsial (Uji t).....53
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R2) 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi 45
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Uji Instrumen dan Uji Hipotesis

Lampiran 5 Tabel r dan Tabel t

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 SK Pembimbing dan Penguji

Lampiran 8 Tim Verifikasi

Lampiran 9 Halaman Persetujuan Pembimbing

Lampiran 10 Berita Acara

Lampiran 11 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Ilmi Fadila, 2024. *"Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)"*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Arzal Syah.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh akses digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian yakni seluruh Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021-2022 dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pembagian angket/kuesioner. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini ialah analisis linear sederhana dengan menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh akses digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di peroleh t hitung sebesar 13,220 dan t tabel sebesar 1,997 atau 13,220 > 1,997 dan nilai signifikan akses digital 0,000<0,05 (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Artinya akses digital terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Ratulangi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,729 atau sama dengan 72,9%.

Kata Kunci : Akses Digital, Kepuasan Nasabah Bank Syariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembang pesatnya Perbankan Syariah, sehingga masing-masing bank berupaya memikat nasabah sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas dari aspek pelayanan, produk dan penggunaan teknologi internet yang terus berkembang. Tingkat persaingan perbankan di era digital, bank sekarang ini membawa pengaruh terhadap pertumbuhan lingkungan yang secara terus menerus akan merubah perilaku masyarakat saat menentukan bank sesuai kebutuhan.

Ditengah tingginya penggunaan teknologi oleh masyarakat, perbankan khususnya perbankan syariah siap atau tidak siap harus mengikuti zaman.[1] Digital banking layanan dan kapasitas pemanfaatan teknologi yang semakin besar perbankan pun menciptakan metode mobile dengan internet banking yang benar efektif sehingga memperluas jangkauan layanan. Inovasi tersebut lumayan menciptakan efisien mampu memberikan pilihan terhadap lebih banyak lagi pilihan-pilihan produk serta layanan perbankan. Oleh karena itu, dalam melakukan penerapan perbankan sehingga bank syariah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan proses layanan yang lebih cepat dan aman di era digital banking sehingga Bank Syariah dapat mempertahankan keberadaan produk-produknya di era digital banking.

[1] Muammar Arafat Yusmat, Adzan Noor Bakri, and Muhamad Rizky Rizaldy, 'Optimization The Role of Sharia Bank in National Economic Recovery Through Results-Based Micro-Finance', 8.1 (2023), 53–78.

Transformasi digital dalam sistem informasi perbankan syariah memberikan kesempatan besar untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan akses ke layanan keuangan syariah, dan memenuhi tuntutan nasabah yang semakin cerdas. Dengan digitalisasi, bank syariah memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih efisien kepada nasabah yang semakin mengharapkan pengalaman yang canggih dalam bertransaksi keuangan.[2] Selain itu juga, tranformasi digital memungkinkan perbankan syariah untuk menghadapi berbagai tantangan sosial dan lingkungan. Nilai-nilai syariah yang mendorong kepedulian terhadap keadilan sosial dan lingkungan ialah fondasi yang kuat untuk mengembangkan produk dan layanan keuangan berkelanjutan. Perbankan syariah dapat memainkan peran penting dalam mendukung keberlanjutan lingkungan dan sosial dengan menggunakan teknologi digital untuk mengembangkan produk dan layanan yang mempromosikan tujuan-tujuan berkelanjutan.[3]

Bank Syariah sebagai lembaga keuangan memiliki peran penting dalam menunjang perekonomian nasional. Peranan Bank Syariah salah satunya adalah dapat menunjang kelangsungan usaha sektor perdagangan. Bank Syariah sangat berpengaruh positif terhadap perkembangan dan pertumbuhan sektor *rill* dan ekonomi artinya Bank Syariah lebih mengutamakan pada peningkatan produktivitas. Bank Syariah mengembangkan instrumen non bunga yang berlandaskan pada prinsip bagi hasil dan resiko. Keberadaan Bank Syariah pada

---

[2] Ahmad Syarief Iskandar and others, 'Customer Loyalty Model in Islamic Bank: Mosque Perspective', *Journal of Islamic Marketing*, 2.2 (2024) <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>.

[3] https://www.you.com/search=transformasi-digital-untuk-masa-depan-ekonomi-dan-bisnis.

sistem perbankan nasional ini merupakan salah satu solusi untuk mendorong perekonomian umat.[4]

Perbankan syariah saat ini telah memasuki persaingan global, dimana menurut Otoritas Jasa Keuangan statistik perbankan syariah yang diterbitkan pada Oktober 2018 terdapat 14 Bank Umum Syariah, 20 Bank Konvensional dengan Unit Usaha Syariah, dan 168 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia. Data terakhir menunjukkan aset gabungan Bank Syariah mencapai 454,249 triliun rupiah.[5]

Semakin meningkatnya jumlah bank berbasis syariah diharapkan dapat memberikan nilai pengembangan syariah, meskipun situasi ini membuat masyarakat tidak sepenuhnya memilih Bank Syariah keuangan dari sistem bank konvensional yang lebih berkembang pesat dan dalam posisi likuiditas yang tinggi.[6]

Oleh karena itu, disamping lembaga keuangan dengan sistem konvensional yang berkembang pesat, keberadaan perbankan syariah memiliki peluang besar sehingga Bank Syariah harusnya proaktif dalam meningkatkan produk maupun kualitas layanan kepada masyarakat agar berkualitas dan tentunya mudah diakses untuk dapat bersaing dengan sistem konvensional dalam

---

[4] Ali Ramla, "*Perbankan Syariah dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*", vol 2 No.1, April 2016, h.35-36

[5] https://ojk.go.id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/pages/statistik-Perbankan-Syariah-Oktober-2018.aspx

[6]Syarif As'ad, "*Tingkat Sosialisasi Perbankan Syariah terhadap Minat Masyarakat Memilih Bank Syariah di Kotagede yogyakarta",* Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman:Vol.8 No.2 Desember 2012, h. 3-4

memenuhi kebutuhan hingga kepuasan nasabah.

Dimana dijelaskan dalam Q.S Ali Imran ayat 130:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ

Terjemahnnya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda] dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."

Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu salah satu bank yang menjalankan operasiya memakai prinsip syariah. Dimana Bank Syariah tidak menjalankan sistem bunga pada semua kegiatannya, hal tersebut menjadi pembeda mendalam antara bank syariah dan bank konvensional terhadap produk-produk yang sedang dikembangkan. Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriyah sebagai penanda sejarah bersatunya BSM, BNIS, dan BRI syariah sebagai satu entitas yakni bank syariah indonesia (BSI). Berikut komposisi pemegang saham BSI yang terdiri dari PT. Bank Mandiri sebesar (51,2%), PT. Bank Negara Indonesia sebesar (25, 0%), PT. Bank Rakyat sebesar (17.4%), DPLK BRI Syariah (2%), dan Publik (4,4%). Penyatuan ini akan menggabungkan keunggulan dari Bank Syariah kemudian menciptakan pelayanan yang makin memuaskan, jangkauannya makin meluas, mempuyai kapasitas permodalan yang lebih baik. [7]

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan persaingan bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas

[7] Website resmi bank BSI, Profil Bank BSI diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.Pada tanggal 12 Maret 2024

pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinteraksi seperti ATM, Mobile Banking, Internet Banking, serta pelayanan personal dari para karyawan bank.[8] Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum di tetapkan sepenuhnya. Oleh krena itu kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. [9]

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwasannya persaingan antar bank semakin kuat sehingga masing-masing bank dituntut untuk harus bertahan pada persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatnya persaingan pada bisnis jasa perbankan, masing-masing bank diharuskan tahu bahwa pentingnya kepuasan nasabah supaya mereka tetap merasa puas. Ketidakpuasan adalah alasan utama nasabah pindah ke bank lain.

Konsep kepuasan pelanggan ialah sebagai kombinasi sikap suka pelanggan serta pelaku pembelian ulang. Berbicara mengenai loyalitas nasabah bank syariah tentu tidak terlepas dari taraf kepuasan nasabah pada produk serta pelayanan yang dilakukan bank syariah untuk para nasabahnya. Nasabah yang

[8] Nurjaya Nurjaya and others, 'Pengaruh Promosi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pigeonhole Coffee Di Bintaro Tangerang Selatan', *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2.2 (2019), 147–53 <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i2.171>.

[9] Yulia Prastika, *"Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018"*, 2019

memiliki perasaan puas pada produk serta pelayanan yang diberi oleh bank syariah, tentunya melakukan pembelian ulang produk itu sendiri.[10] Pembelian ulang yang sering-sering untuk produk yang sama memperlihatkan loyalitas nasabah pada produk itu. Loyalitas nasabah untuk produk tersebut diharapkan sangat oleh bank syariah dalam menaikkan volume dana pihak ketiga serta adanya tambahan nasabah baru yang potensial.[11]

Dari uraian masalah diatas maka peneliti tertarik mendalami masalah tersebut dengan judul penelitian yaitu" **Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah yaitu apakah Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi mahasiswa dalam pengembangan pengetahuan tentang pengaruh akses digital terhadap

[10] Sihombing; Humiras Betty Muhammad, Fasiha; Yusuf; Marlina and Chenini; Mujahidin; Ana Rachid, 'The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets', *IKONOMIKA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92.

[11] Skripsi Muhammad Syairozi, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di LKMS Sermarang*", diakses pada tanggal 03 April 2024

kepuasan layanan bank syariah dan memberikan manfaat bagi peneliti sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah

1). Membantu penambahan informasi bagi bank ke depan

2). Sebagai bahan pemanfaatan digunakan oleh bank

b. Bagi Calon Nasabah

1). Pertimbangan nasabah dalam memilih bank syariah

2). Sumber informasi mengenai layanan ada di Bank Syariah

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada hasil penelitian sebelumnya yang relevan akan dibahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dikerjakan pada peneliti sebelumnya untuk acuan peneliti dalam memutuskan tindakan berikutnya sebagai pertimbangan penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Melfi Adela (2020)	Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)	Menggunakan Metode Penelitan Kuantitatif	Layanan m-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.[12]	Perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian
2	Nurul Adiba M. Amin (2019)	Pengaruh Akses Layanan Terhadap Penggunaan Layanan Bank Syariah (Studi Kasus Pedagang Pusat Niaga Palopo)	Menggunakan Metode Penelitan Kuantitatif	Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Bank Syariah.[13]	Perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian

[12] Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa" (skripsi). 2020

[13] Nurul Adiba M. Amin, "Pengaruh Akses Layanan Terhadap Penggunaan Layanan Bank Syariah" (skripsi). 2019

3	Sely Nur Septiana (2023)	Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sukoharjo	Menggunakan metode kuantitatif	Digital banking dan kualitas pelayanan berpengaruh posifit terhadap *custumor retention.*[14]	Perbedaanny a terletak pada lokasi dan waktu penelitian

B. Landasan Teori

1. Definisi Akses Digital

Akses digital merujuk pada kemampuan individu atau kelompok untuk menggunakan teknologi digital dan internet untuk mencari informasi, berkomunikasi, dan mengakses berbagai layanan. Ini tidak hanya melibatkan ketersediaan perangkat keras seperti komputer, smartphone, dan tablet, tetapi juga akses ke koneksi internet yang andal dan terjangkau. Akses digital menjadi fondasi penting dalam era digital saat ini, di mana sebagian besar kegiatan sehari-hari, mulai dari pendidikan hingga pekerjaan, sangat bergantung pada teknologi digital.

Akses digital terdiri dari beberapa komponen utama: ketersediaan perangkat digital, akses ke internet, literasi digital, dan konten digital yang relevan. Ketersediaan perangkat mencakup berbagai jenis teknologi yang memungkinkan akses ke internet, sedangkan akses internet mencakup koneksi yang cepat dan stabil. Literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan teknologi digital secara efektif, dan konten

[14] Sely Nur Septiana, "Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sukoharjo". (2023)

digital yang relevan adalah informasi yang berguna dan dapat diakses oleh pengguna.

Di dunia kerja, akses digital memungkinkan karyawan untuk bekerja dari jarak jauh, berkolaborasi melalui alat online, dan mengakses data serta aplikasi perusahaan dari mana saja. Hal ini meningkatkan fleksibilitas dan produktivitas kerja, serta membuka peluang kerja baru yang tidak terbatas oleh lokasi geografis. Perusahaan juga dapat menghemat biaya operasional dengan mengadopsi model kerja jarak jauh yang didukung oleh teknologi digital.

Perkembangan teknologi mendorong perbankan untuk semakin meningkatkan perbankan digital yang dimana bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada nasabahnya. Oleh karena itu, digitalisasi perbankan harus segera dilaksanakan agar mampu bersaing di dunia perbankan. Digitalisasi bank merupakan investasi jangka panjang, sehingga bank mampu menekan biaya operasional.[15]

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bagi bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya sendiri. Perbankan digital ini dirancang agar nasabah dapat melaksanakan transaksinya secara mandiri

[15] Apriza, M "*Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kepuh*". IAIN Bengkulu (2021)

seperti : pembukaan rekening, memperoleh informasi , transaksi, penutupan rekening dan kebutuhan lainnya dari nasabah.[16]

Perkembangan dan kemajuan yang pesat dibidang teknologi komunikasi, dalam hal ini Teknologi Informasi (IT), tentunya harus bisa dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh para pelaku usaha, tak terkecuali pelaku perbankan. Salah satu langkah yang dapat diambil para pelaku perbankan adalah dengan melakukan transformasi layanan, yaitu pengembangan perbankan digital lebih murah ketimbang pembukaan kantor cabang.[17]

Peraturan OJK No. 12/PJOK.03 Tentang Penyelenggaraan Layanan Digital Banking Oleh Bank Umum yang dikeluarkan oleh Otoritas jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan digital banking sebagai layanan perbankan elektronik untuk memungkinkan penggunaan data nasabah sehingga dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, beserta memungkinkan pelayanan dan nasabah lebih mudah, cepat dan sesuai kebutuhan yang dilakukan secara individual dengan tetap memperhatikan pertimbangan keamanan.

Digitalisasi bank atau yang sering disebut dengan *digital banking* merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh cabang bank dengan menggunakan kemampuan elektronik atau digital. Dengan hal ini, memungkinkan nasabah untuk menggunakan *digital banking* untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, menutup rekening di bank, memenuhi transaksi produk non perbankan, dan

[16] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *https://www.ojk.go.id/id/kanal/Perbankan/pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-Oleh-Bank-Umum.aspx*.(2018)

[17] Irman A.Zahiruddin,"*Potensi Besar Bagi Perbankan*" http://www.Probank.com, No.188 Tahun XXXII-Agustus 2015,hal.6

kebutuhan nasabah perbankan lainnya. Layanan *digital banking* ialah layanan *e-banking* yang dikembangkan menggunakan data nasabah untuk membantu bank lebih cepat dan mudah dalam melayani kebutuhan nasabahnya.

Digital banking pada dasarnya prinsipnya sama dengan *e-banking*, tetapi pada karakteristik perbankan digital lebih luas dari pada *e-banking* yang memberikan fungsi lebih sempit. Dimana *digital banking* lebih dapat mengakses layanan e-banking di suatu tempat yaitu (*digital branch*), sedangkan *e-banking* hanya dapat mengakses layanan *e-banking* paa media elektronik. Digital branch merupakan fasilitas perbankan yang dirancang khusus untuk pendaftaran nasabah pembukaan rekening secara mandiri.[18]

Meskipun penting, mewujudkan akses digital yang merata masih menghadapi berbagai tantangan. Kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antara negara maju dan berkembang, tetap menjadi masalah utama. Faktor seperti biaya perangkat, tarif internet, infrastruktur yang belum memadai, dan rendahnya literasi digital menjadi penghambat utama. Upaya pemerintah dan sektor swasta diperlukan untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan akses digital yang inklusif.

Pemerintah memiliki peran kunci dalam memfasilitasi akses digital melalui kebijakan publik dan investasi infrastruktur. Inisiatif seperti penyediaan internet gratis atau subsidi bagi masyarakat kurang mampu, pembangunan jaringan internet di daerah terpencil, dan program pelatihan literasi digital adalah beberapa langkah yang dapat diambil. Kerja sama antara

[18] Otoritas Jasa Keuangan. “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum”.ojk.go.id. 2016.https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/panduan-penyelenggaraan-digital-branch-oleh-bank-umum.aspx

pemerintah, sektor swasta, dan organisasi non-profit juga penting untuk mempercepat penyediaan akses digital.

Masa depan akses digital akan ditandai oleh peningkatan teknologi seperti 5G, Internet of Things (IoT), dan kecerdasan buatan (AI). Teknologi ini akan semakin memperluas cakupan dan kualitas akses digital, memungkinkan lebih banyak aplikasi inovatif dalam berbagai bidang. Namun, untuk memastikan semua orang dapat menikmati manfaat ini, penting untuk terus bekerja pada inklusivitas dan keadilan dalam akses digital, sehingga tidak ada yang tertinggal dalam transformasi digital global.

Peningkatan penggunaan Tekonologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan bank dalam suaru era baru yakni era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan bank dimulai sampai dengan berakhir. Dengan proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.

Dengan ini, layanan Perbankan Digital (Digital Banking) diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain, layanan perbankan digital meningkatkan resiko yang akan dihadapi bank terutama terkait dengan resiko strategi, resiko operasional, dan resiko reputasi.

Menurut Adelia terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan digital banking (*mobile banking*) yaitu :

1. Keamanan

   Keamanan sistem m-banking adalah faktor kunci dalam penggunaan *m-banking* oleh nasabah. Pelanggan menuntut agar penyediaan layanan dapat memberikan keamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui *m-banking*.

   Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online adalah pertimbangan utama bagi nasabah yang menggunakan layanan *m-banking*. Nasabah memberitahukan kepada pelanggan penyedia layanan bahwa mereka dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi menggunakan media *m-banking*.

2. Kemudahan Penggunaan

   Salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan m-banking yaitu kemudahan layanan yang dapat diakses secara online melalui media.

   Layanan perbankan semakin memudahkan nasabah m-banking akses layanan online melalui media untuk meningkatkam sikap konsumen terhadap perbankan jasa.

3. Privasi penggunaan

   Nasabah menginginkan transaksi dengan privasi tinggi dan privasi yang kuat dalam melindungi kerahasian informasi. Oleh karena itu,

privasi penggunaan adalah salah satu faktor penting untuk mengukur apakah nasabah akan menggunakan layanan tersebut.

4. Kehandalan Layanan

   Transaksi keuangan yang dilakukan melalui perangkat seluler tidak memiliki penundaan berbasis waktu dan dapat memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam) yang sangat fleksibel dan lebih banyka diminati oleh nasabah.

5. Kecepatan

   Nasabah pasti memiliki keperluan yang harus dipenuhi, salah satu aspek yang harus dipenuhi yaitu kecepatan koneksi internet. Di daerah yang tidak terdapat sinyal nasabah akan mengalami gangguan koneksi, maka nasabah membutuhkan kecepatan koneksi internet untuk mengakses *m-banking*.

6. Kredibilitas

   Salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking* yaitu kelangsungan hidup perusahaan yang menyediakan layanan tersebut. Perusahaan yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak peminatnya, yang dimana akan mempengaruhi penggunaan layanan *m-banking*.[19]

Keuntungan yang bisa diambil perbankan untuk memajukan perbankan digital ialah memanfaatkan penetrasi telefon seluler (ponsel) yang sudah demikian pesat. Sampai dengan saat ini, penggunaan ponsel di tanah air sudah

[19] Adelia, M. "Pengaruh Layanan M-banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).(2019). Jurnal Of Chemial Information and Modeling, 89-99)

mencapai 95% dari total penduduk Indonesia, sedangkan yang dapat mengakses fasilitas perbankan hanya berada 20%.[20]

2 Pengertian Kualitas Layanan

Kotler dalam Alma, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Selain itu juga, erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.[21]

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah secara keseluruhan (Profesionalitas). Hal ini sangat dipengaruhi oleh kredibilitas karyawan akan mempengaruhi cara pandang nasabah bank dalam memberikan layanan yang efektif dan reliabel. Karyawan yang reliabel akan percaya dan membuat nasabah mau terbuka untuk menyampaikan informasi personal serta bertanya mengenai produk dan jasa perbankan. Kredibilitas akan tercermin dari pemahaman karyawan terhadap produk atau jasa,

[20] I. A. Zahiruddin, "*ProBank: Membangun Perbankan Profesional",* P. B. N (Perbanas). (2015)

[21] DeReMa, Jurnal Manajemen. Vol. 11, No. 2, 2016

keterbukaan karyawan, kemampuan karyawan dalam menanggapi masalah yang akan dihadapi nasabah.[22]

Dimensi kualitas pelayanan kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah yang melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan.

Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

a. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menagunakan jasa

[22] Abd. Kadir Arno, "*Preferensi Guru dan Dosen Dalam Menyampaikan Dana Pada Bank Syariah Di Kota Palopo (Kajian pada Lembaga Pendidikan Islam)*". Jurnal Muamalah: Vol IV, No 1 April 2014

c. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

d. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yakni sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

e. Bukti Fisik

Tampilan bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.[23]

3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya.[24] Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.[25]

---

[23] Lenny Menara, "*Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri*" (Medan 2020)

[24]Kotler dan Keller.2009.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.hlm. 138-139.

[25]Tse dan Wilton *manajemen pemasaran*(dalam Lupiyoadi, 2004:349)gunung agung

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa keinginannya sudah terpenuhi, didapat dari hasil optimal untuk setiap nasabah serta pelayanan perbankan dengan melihat kemampuan nasabah serta keluarganya, perhatian kepada kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas serta hasil.[26]

Menurut Kotler terdapat empat indikator ketika memperkirakan kepuasan nasabah, yaitu :

1. Kepuasan Nasabah Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

   Kepuasan nasabah keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan cara yang mudah seperti bertanya ke nasabah apakah nasabah sudah puas memperoleh pelayanan pada Bank Syariah itu sendiri. Misalnya menanyakan kepada nasabah apakah nasabah tersebut senang atas fasilitas-fasilitias keseluruhan padan Bank Syariah atau tidak.

2. Konfirmasi harapan (*Comfirmation of Expectation*)

   Konfirmasi harapan adalah mengevaluasi fasilitas yang telah disediakan oleh Bank Syariah apakah telah sesuai pada keinginan sebelum nasabah melaksanakan transaksi Bank Syariah itu sendiri.

3. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

   Nasabah dapat diukur dengan menanyakan apakah nasabah bersedia memakai jasa atau pelayanan di Bank Syariah kedepannya atau tidak sama sekali memakainya.

[26] http://repository.uin-suska.ac/id/4139/3/BAB%2011.pdf.(di akses pada tanggal 13 Maret 2024)

4. Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingnes to Recommend*)

Kepuasan nasabah di ukur dengan memperhatikan kesediaan nasabah dalam merekomendasikan pada orang lain supaya ia ingin sebagai nasabah di Bank Syariah juga.[27]

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

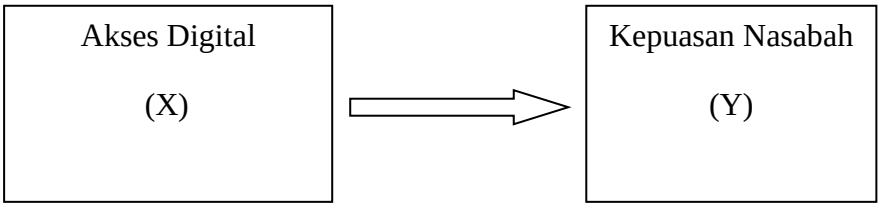
Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan nasabah jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat. Dari beragam pengertian kepuasan nasabah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan prilaku, berupa evaluasi atau penilaian purna beli

[27] Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran-Pemasaran I, Milenium ed (Jakarta: PT Prenhalindo,2002),26

nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan nasabah dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap barang atau jasa tersebut.[28]

C. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Variabel X = Akses Digital

Variabel Y = Kepuasan Nasabah Bank Syariah

Akses digital sebagai variabel bebas (independen) yang nantinya akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikat (dependen) yakni kepuasan nasabah bank syariah.

D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah sebagai jawaban yang bersifat sementara dimana belum teruji kebenarannya sehingga harus dilakukan pengujian terlebih dahalu. Maka hipotesis penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran adalah:

[28]Kotler dkk, 2000 manajemen jasa alfabeth bandung hlm 52

1. H_1 = Terdapat pengaruh akses digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.
2. Ho = Tidak terdapat pengaruh akses digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yakni metode penelitian yang didasarkan pada fakta-fakta yang nyata. Data penelitian berupa angka-angka yang akan dinilai dengan menggunakan alat perhitungan uji statistik dan terkait dengan subjek yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.[29]

Pada penelitian ini metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kampus FEBI IAIN Palopo (Mahasiswa Perbankan Syariah).

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yang dilakukan yaitu data primer. Data primer yaitu data yang diperolah secara langsung dari sumber pertama melalui hasil wawancara, dan pengisian kuesioner.[30]

Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden.

---

[29] Sugiono, "*Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta,2016 cet)

[30] Uma Sekaran dan roger bougie, "*Metode Penelitian Untuk Bisnis"* (Jakarta: Cet.6;Salemba,2014), hal.131

D. Definisi operasional Variabel

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yakni variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Berikut ini definisi operasional variabel yaitu :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Inikator
1	Akses Digital (X)	Akses digital adalah layanan perbankan yang disediakan oleh cabang bank dengan menggunakan kemampuan elektronik/digital agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapan saja atau lebih fleksibel.	1. Keamanan 2. Kemudahan Pengunaan 3. Privasi Penggunaan 4. Kehandalan Layanan 5. Kecepatan 6. Kredibilitas
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana nasabah merasa bahwa harapan telah terpenuhi dengan kinerja produk yang diterima sesuai harapan nasabah.	1. Kemudahan Pelanggan Keseluruhan 2. Konfirmasi Harapan 3. Niat Beli Ulang 4. Kesediaan Untuk Merekomendasi

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah

1. Dokumentasi

   Didalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan lainnya. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur yang relevan dengan pembahasan penelitian.

2. Kuesioner

   Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka. Pertanyaan yang di ajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden. Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai si peneliti untuk memperoleh data supaya melakukan penelitian lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dengan artian lebih cermat, lengkap serta sistematis agar lebih mudah diolah. Oleh karenanya, yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menyebar kuesioner yang dibikin peneliti kemudian diberikan untuk responden lalu dijawab oleh responden.

Tujuan dari instrumen penelitian ini yakni untuk mendapatkan data yang akurat yang bisa dipakai pada skala pengukur instrumen adalah pada skala Likert.

Skala likert di rancang untuk menilai seberapa kuat subjek setuju/tidak setuju pada pertanyaan dalam skala empat titik pada pedoman berikut :[31]

Nilai 4 Sangat Setuju

Nilai 3 Setuju

Nilai 2 Kurang Setuju

Nilai 1 Tidak Setuju

G. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa FEBI IAIN Palopo angkatan 2021-2022 sebanyak 204 mahasiswa Perbankan Syariah yang sedang menggunakan *digital banking*.

2. Sampel

   Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling memilih sekelompok subjek berdasarkan karakteristik tertentu yang dinilai memiliki keterkaitan dengan

[31] Uma Sekaran and Roger Bogue, *"Metode Penelitian Untuk Bisnis".* Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017). 30

ciri-ciri atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti. Karakteristik ini sudah diketahui peneliti.[32]

Sampel ialah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan demikian, sampel ialah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Menurut Sugiyono, penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.[33] Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$\mathrm{n} = \frac{\mathrm{N}}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah populasi

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (e = 0,1)

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 204 mahasiswa Perbankan syariah angkatan 2021-2022 dengan

[32] Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta.CV 2013)
[33] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatitaf dan R&D. Bandung: Alfabeta. (2011)

asumsi tingkat eror (e) = 10%. Dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{204}{1 + 204(0,1)^2}$$

$$= 67$$

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 nasabah.

H. Teknik Analisis Data

1. Metode Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistic dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 3.2 Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1	Akses Digital (X)	1	0,732	0,240	Valid
		2	0,802	0,240	Valid
		3	0,682	0,240	Valid
		4	0,654	0,240	Valid
		5	0,701	0,240	Valid
		6	0,672	0,240	Valid
		7	0,553	0,240	Valid
		8	0,781	0,240	Valid

		9	0,542	0,240	Valid
		10	0,740	0,240	Valid
		11	0,604	0,240	Valid
		12	0,659	0,240	Valid
2	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,741	0,240	Valid
		2	0,764	0,240	Valid
		3	0,691	0,240	Valid
		4	0,715	0,240	Valid
		5	0,710	0,240	Valid
		6	0,699	0,240	Valid
		7	0,762	0,240	Valid

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu.

Dalam penelitian ini kriteria dari validitas variabel akses digital serta kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi adalah koefisien korelasi tiap-tiap pertanyaan sama atau lebih besar dari 0,240 sehingga jika pernyataan memperoleh nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir pernyataan dinyatakan valid.[34]

Berdasarkan uji validitas tersebut dapat dilihat bahwasanya seluruh item pernyataan kuesioner pada BSI KCP Ratulangi yang terdiri dari 19 pernyataan, memperoleh nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} (0,240) sesuai pada dasar pengambilan keputusan tersebut maka item pernyataan kuesioner di BSI Cabang Ratulangi dapat dinyatakan valid.

[34]Riduwan and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 20019). 53.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's	Ket
1	Akses Digital (X)	0,894	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0,846	Reliabel

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten dengan kata lain, realibilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas lebih besar 0,60 .

Uji reliabilitas ini digunakan dalam mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dengan kriteria *cronbach alpha* yaitu "jika *cronbach alpha* > 0,60 maka reliabel serta sebaliknya jika *cronbach alpha*< 0,60 maka tidak reliabel". Dari hasil uji reliabilitas dapat di simpulkan bahwasanya *cronbach alpha* > 0,60 maka hasil uji dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak.[35] Nilai

[35] Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Cv.Andi Offset, 2011), h. 69

residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-rata.

Uji normalitas ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. *Kolmogorov-Smirnov* merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi komulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih besar dari pada alpa yaitu 0,05.[36]

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memilki nilai yang sama atau konstan maka disebut homoskedastisitas.[37]

Uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *sccatterplot.* Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *sccatterplot* dimana sumbu horizontal mengukur nilai *predicted standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual studentized.*

Jika *sccatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *sccatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunujukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model

[36]Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS,* (Yogyakarta:Cv.Andi Offset, 2011), h.75

[37] Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS,* (Yogyakarta:Cv.Andi Offset, 2011), h. 95

regresi yang dibentuk.[38]

c. Uji Linearitas

Uji linieritas adalah uji data untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara dua variabel secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.[39]

3. Analisi Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif yang dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu, untuk megetahui pengaruh akses digital pada kepuasan nasabah bank syariah adalah dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana dilakukan pada satu variabel independen, untuk menentukan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Regresi liniear sederhana dilakukan untuk menentukan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam regresi linear hanya ada satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan nasabah bank sedangkan variabel independen adalah akses digital. Variabel-variabel ini dapat diatur dalam fungsi atau persamaan berikut :

$$Y = a + bX + e$$

[38] Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Cv.Andi Offset, 2011), h. 98

[39] http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-linieritas.html

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X = Akses Digital

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Standar error

4. Uji Hipotetis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ialah pengujian yang dilakukan agar melihat hubungan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Dengan kriteria, apabila t hitung < t tabel maka diterima, sedangkan apabila t hitung > t tabel maka ditolak.[40]

Uji t pada penelitian ini, untuk melihat apakah Akses Digital berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.

5. Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
6. Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Jika nilai signifikan pengujian Uji t dengan nilai signifikan alfa apabila nilai $\alpha < 0,05$, maka Ho ditolak yang artinya terdapat pengaruh variabel independen (akses digital) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Sedangkan jika nilai signifikan $\alpha > 0,05$, maka Ho diterima

[40] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal. 141

yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen (akses digital) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ialah suatu alat yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel terikat. Tujuannya yaitu untuk mengukur besar persentase perubahan variabel terikat yang disebabkan dari variabel bebas secara serentak. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah BSI

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) diawali dengan krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia ditahun 1997-1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah pada Indonesia. Pada saat bank konvensiona1 mengalami krisis ekonomi, disaat itulah kemudian lahir pemikiran tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancamn krisis yang berkepanjangan.

Pada Tahun 1999 Pemerintah mengambil inisiatif dalam membentuk suatu Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah serta pada tahun 2002 Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jadi Bank Devisa.

Tanggal 1 Februari 202l yang bertepatn 19 Jumadi1 Akhir l442 H sebagai penanda sejarah bersatunya BSM, BNIS, dan BRI Syariah sebagai satu entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Berikut komposisi pemegang saham BSI yang terdiri dari PT Bank Mandiri sebesar (51,2%), PT Bank Negara Indonesia sebesar (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia sebesar (17,4%), DPLK BRI Saham Syariah (2%), dan Pub1ik (4,4%). Penyatuan ini akan menggabungkan keunggulan

dari 3 bank syariah kemudian menciptakan pelayanan yang makin memuaskan, jangkaunnya makin meluas, dan mempunyai kapasitas pemodalan yang lebih baik.

Didukung sinergitas dari perusaahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kesepakatan pemerintah lewat Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong agar mampu bersaing pada tingkatan global. Bank syariah juga berpenting menjadi fasilitator pada semua kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal dan diatur oleh fatwa DSN-MUI serta hukum yang berlaku di Indonesia serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Kehadiran industri bank syariah diIndonesia sendiri sudah mengalami perkembangan yang pesat dalam kurun tiga dekade ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai pada prinsip syariah. Inovasi produk, peningkatan 1ayanan, serta mengembangkan jaringan memperlihatkan trend yang positif dari tahun ketahunnya. margernya 3 Bank Syariah ini adalah upaya dalam mewujudkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diinginkankan dapat sebagai energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan bekerjasama pada kesejahteran masyarrakat 1uas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia juga adalah cerminan wajah perbankan syariah diIndonesia yang moderen, umum, serta memberi kebaikann (Rahmatan Lil ‘Aa1amiin).

Potensi Bank Syarih Indonesia (BSI) untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa Pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.

b. Sejarah BSI KCP Ratulangi

Bank Syariah Indonesia (BSI) ialah salah satu bank yang menjalankan operasinya memakai prinsip syariah. Dimana bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga pada semua kegiatannya, hal tersebut menjadi pembela mendalam antara bank syariah dan bank konvensional terhadap produk-produk yang sedang dikembangkan. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Ratulangi agar terhindar dari sistwm riba. Untuk itu, sistem yang dikembangkan perusahaan tersebut yaitu jual beli serta kemitraan yang dilakukan dalam bentuk “Bagi Hasil”.

Tanggal 1 Februari 2021 bertepatan pada 19 Jumaidil Akhir 1442 H jadi penanda sejarah margernya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah jadi 1 entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi adalah lembaga keuangan bank yang bergerak pada bidang layanan syariah dan terletak di Jl. Dr. Ratu1angi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Lokasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Kota Palopo sangat strategis serta mudah ditemukan karena lokasinya berada di tengah Kota Palopo.

c. Visi dan Misi BSI KCP Ratulangi

1) Visi

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadikan bank syariah "Top 10 Global Islamic Bank".

2) Misi

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2005.

b) Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

d. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi

1) *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager*, yaitu:

a) Memastikan agar target bisnis cabang yang sudah ditentukan tercapai. Beserta unit kerja dibawah kordinasinya yang terdiri dari pendanaaan, pembiayaan, *feebased*, serta keuntungan bersih secara kuantitatif ataupun kualitatif.

b) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan serta prudentalitas semua aktivitas cabang.

c) Memberi arahan, memberi pengoperasian serta memberi pengawasan langsung tiap unit kerja berdasarkan tugas, seperti pelayanannya kepada nasabah, peningkatan serta mengendalikan bisnis dan pengelolaaan administrasi di lingkungan cabang serta cabang pembantu.

2) *Branch Operational Servive Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Operational Servive Manager* (BSOM), yaitu:

a) Memastikan pelayananan nasabah yang maksimal berdasarkan standar.

b) Memastikan pelaksanaan semua aktivitas administasi, dokumentasi, serta kearsipan sudah pas dengan ketetapan.

c) Memastikan tersedianya likuiditas.

d) Memastikan sudah terkendali biaya oprasional dan efiisien juga efektif.

e) Mengesahkan pembukuan serta penutupan rekening.

f) Melaksanakan approval serta complain manajemen sistem.

g) Melakukan pengambilan ATM card instant dan juga regular.

3) *Consumer Banking Relationship Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Consumer Banking Relationship Manager*, yaitu :

a) Memajukan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan serta *fee based* terhadap segmen consumer.

b) Memastikan tersedianya data serta membuat rencana kerja berlandaskan data calon nasabah serta potensi pasar.

c) Melasukan kerja sama dengan pihak ketiga.

d) Membuat rencana kerja serta pengembangan *bussines network* dengan *branch manager*.

4) *Customer Service* (CS)

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* (CS), yaitu sebagai berikut:

a) Melayani nasabah yang ingin membuka fasilitas seperti adaya pembukaan rekening tabungan baru, tabungan haji, serta masalah nasabah lain.

b) Menginput data ke sistem terkait data pembukaan rekening dari nasabah tiap harinya.

c) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai, seperti nasabah yang ingin membuka fasilitas, serta lainnya.

5) Teller

Tugas dan tanggung jawab *Teller,* yaitu sebagai berikut:

a) Sebagai garda terdepan pelayanan, tugas teller menerima setoran dan tarik tunai oleh nasabah.

b) Memeriksa semua surat aktivitas yang di isi nasabah pada saat melaksanakan transaksi sebelum diberikan ke bagian BO.

c) Menerima kemudian mengadministrasian data nasbah terkait teler dengan baik dan benar.

d) Menyusun dan menginput data ke dalam sistem yang berkaitan dengan transaksi yang dikerjakan oleh teller, selanjutnya mengerjakan transaksi yang dilaksanakan teller, selanjutnya menutup kas dan mengatur serta mengurutkan kas, pada saat transaksi selesai atau pada saat setelah penutupan uang tunai.

e) Bertanggung jawab untuk seluruh transaksi masuk serta keluar dari meja teller.

6) *Pawning Office*

Tugas dan tanggung jawab *pawning officer*, yaitu sebagai berikut:

1) Menganalisis pembiayan gadai emas sesuai standar yang sudah ditetapkan.
2) Menilai emas sebagai agunan oleh nasabah secara akurat sesuai dengan ketetapan yang telah ditetapkan.
3) Membuat nota analisis pembiayan berdasarkan OTS serta transaksi penjaminan dengan tetap berpedoman terhadap prinsip.
4) Memastikan adanya persetujuaan komite pembiayan gadai emas terhadap NAP yang sudah dibuat.
5) Membuat surat konfirmasi persetujuan pembiayan gadai emas untuk persetujuan pembiayan tehadap nasabah.

7) *Pawning Staff* (Pelaksana Gadai)

Tujuan dan tanggung jawab *pawning staff*, yaitu sebagai berikut:

a) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
b) Menangani permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Mengoptimalkan hubungan antara bank dengan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan.

d) Menjaga kelancaran pembiayaan dan melakukan penagihan kepada nasabah.

8) *Operational Staf*

Tugas dan tanggung jawab *operational staff,* yaitu sebagai berikut:

a) Turut bertanggung jawab pada terlaksananya pengelolaan operasional kantor secara baik

b) Mempersiapkan laporan yang diperlukan o1eh pimpinan cabang terkait bisnis, misalkan pertumbuhan pembiayan serta kualitas pembiayaan.

c) Membuat perencanan serta pengorganisasian kegiatan.

9) *Security*

Tugas dan tanggung jawab *security*, yaitu sebagai berikut:

a) Membukakan pintu pada nasabah yang masuk serta keluar kantor.

b) Memberikan serta bertanya transaksi yang akan dilaksanakan nasabah serta megarahkan supaya nasabah tidak kebingungan.

c) Menjaga keamanaan serta kenyamanan kawasan kerja baik didalam kantor dan diluar kantor.

d) Menerima surat masuk dan barang untuk diteliti keamanan kemudian diteruskan pada nasabah.

e) Bersikap sopan dan menjaga hubungan baik kepada nasabah.

10) *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab *office boy*, yaitu sebagai berikut:

a) Menjaga kebersihan kantor.

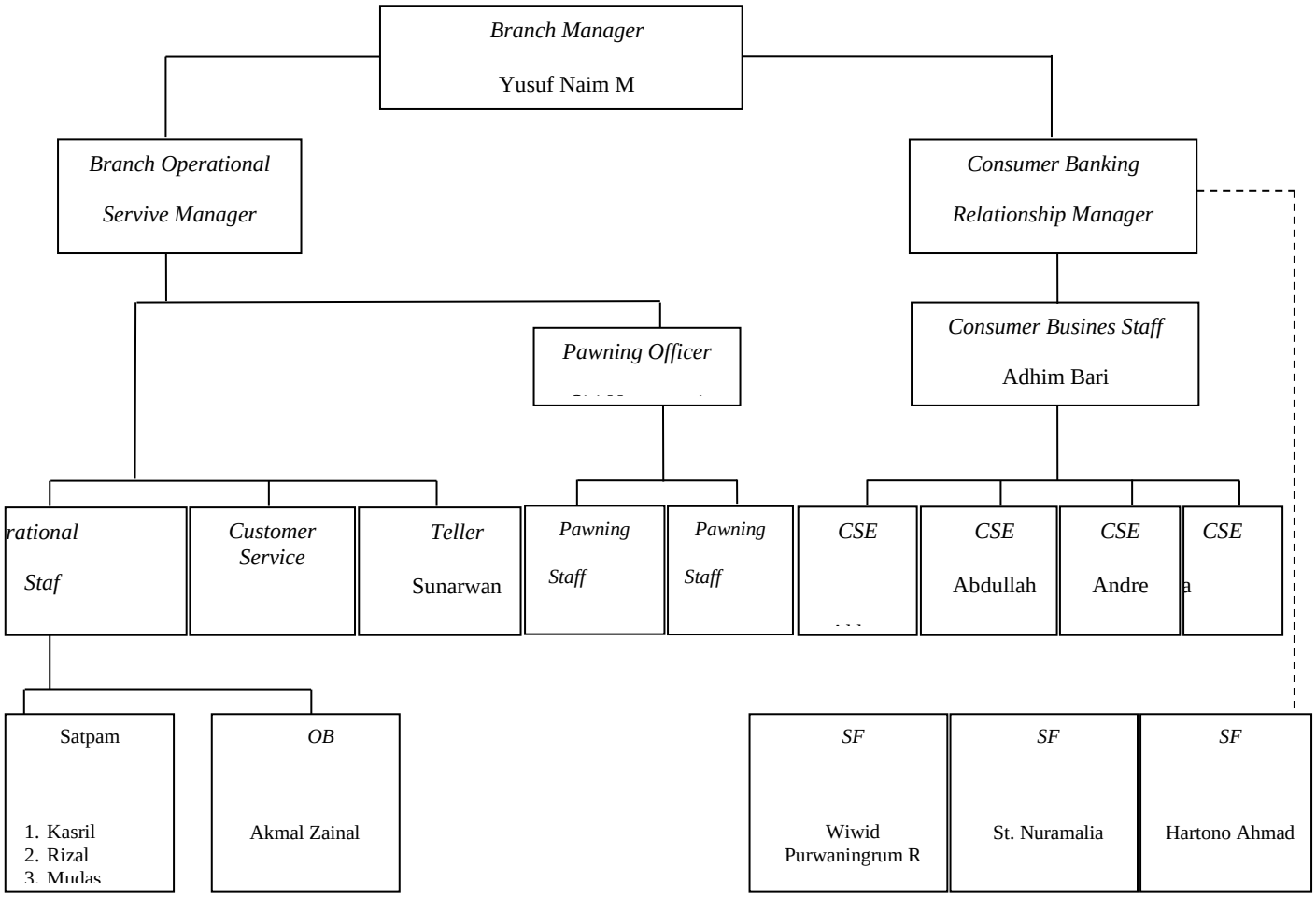
b) Menjaga kelengkapan serta peralatan kantor.

c) Membantu karyawan jika dibutuhkan.

d) Mobilisasi pada pembelian peralatan serta perlengkapan kantor.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi

Sumber : BSI KCP Ratulangi



e. Karakteristik Responden

Dalam mempermudah untuk mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (Nasabah BSI KCP Ratulangi), maka perlunya gambaran terkait karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Perempuan	51	76,1%
2.	Laki-Laki	16	23,9%
	Total	67	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah 2024*

Dari tabel 4.1 dilihat bahwasanya responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 51 orang atau 76,1% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang atau 23,9%.

2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	20-22	59	88%
2	24	8	12%
	Total	67	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2024*

Dari tabel 4.2 diatas dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yaitu didominasi oleh umur 20-22 Tahun dengan jumlah 59 responden dengan nilai presentase sebesar 88% dan umur 24 Tahun berjumlah 8 responden dengan nilai presentase sebesar 12%

f. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak.[3] Uji normalitas ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. *Kolmogorov-Smirnov* merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi komulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih besar dari pada alpa yaitu 0,05.

Tabel 4.3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.79462756
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.077
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Dari hasil uji normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan *one Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,200. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas (0,200>0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

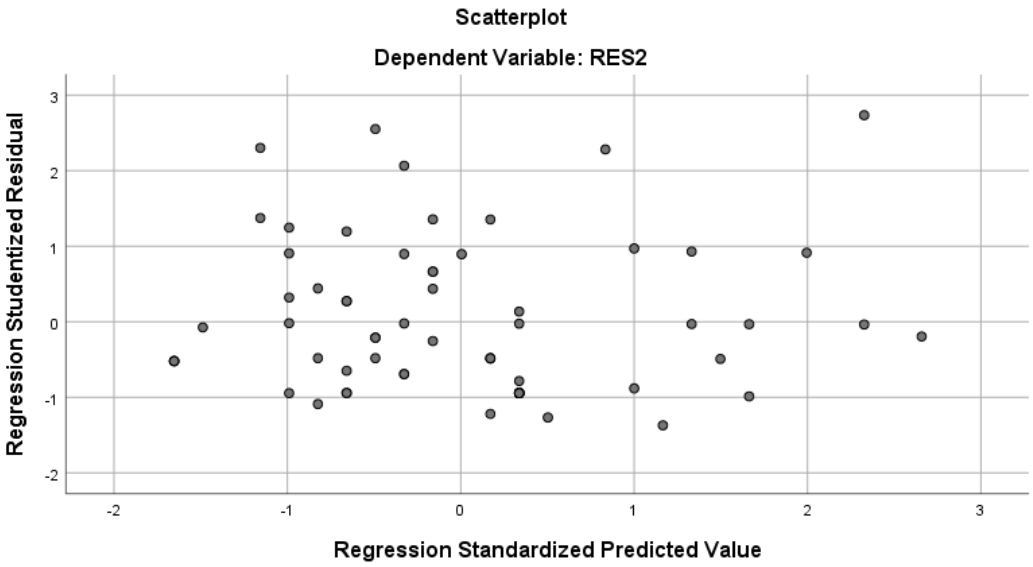
Uji heteroskedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka disebut homoskedastisitas.

Heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *sccatterplot.* Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *sccatterplot* dimana sumbu horizontal mengukur nilai *predicted standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual studentized.*

Jika *sccatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *sccatterplot*menyebar secara acak maka hal itu menunujukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat kita lihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas



***Sumber** : Diolah Menggunakan SPSS 26*

Berdasarkan output *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa :

a) Titik-titik data penyebaran di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.

b) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

c) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan memakai metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah atau gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji data untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara dua variabel yaitu variabel akses digital dan kepuasan nasabah secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.5 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Akses Digital	Between Groups	(Combined)	660.669	21	31.460	11.468	.000
		Linearity	571.554	1	571.554	208.343	.000
		Deviation from Linearity	89.115	20	4.456	1.624	.089
	Within Groups		123.450	45	2.743		
	Total		784.119	66			

Sumber: *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 (000< 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel akses digital dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

g. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Regresi sederhana digunakan untuk menganalisis

hubungan kausal satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Adapun model yang digunakan dari regresi sederhana dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x + e$$

Dimana :

Y =Kepuasan Nasabah
α =Konstanta
β =Koefisien Regresi
x =Akses Digital
e =Variabel Residual/Variabel pengganggu

Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.844	1.421		2.705	.009
	Akses Digital	.488	.037	.854	13.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + ßx + e$$

$$Y = 3{,}844 + 0{,}488x + e$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar positif 3,844; artinya jika akses digital (X) nilainya 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya positif yaitu sebesar 3,844

b. Koefisien regresi variabel akses digital (X) sebesar positif 0,488; jika akses digital (X) mengalami kenaikan nilai 1, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,488 koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara akses digital dengan kepuasan nasabah.

h. Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikan individual (Uji-t) bertujuan mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikatnya atau tidak.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikan 5% yang artinya tingkat kesalahan suatu variabel adalah 5% atau 0,05.

Dengan pengambilan keputusan ialah:

1. Jika nilai t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas (akses digital) dapat menerangkan variabel terikat (kepuasan nasabah) dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
2. Jika nilai t hitung< t tabel, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas (akses digital) tidak dapat menerangkan variabel terikat (kepuasan nasabah) dan tidak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

Tabel 4.7 Uji Parsial (T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.844	1.421		2.705	.009
	Akses Digital	.488	.037	.854	13.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Dari hasil uji parsial (Uji-t) tersebut jika dilihat dari nilai t hitung dan nilai signifikan < 0,05 (H_0 ditolak dan H_1 diterima) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari output "*Coefficients*" didapatkan nilai t hitung sebesar 13,220 dan t tabel sebesar 1,997 atau 13,220>1,997 dan nilai signifikan akses digital 0,000 < 0,05 (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa akses digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

i. Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854[a]	.729	.725	1.808

a. Predictors: (Constant), Akses Digital

Sumber : *Diolah Menggunakan SPSS 26*

Hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,729. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,729 atau sama dengan 72,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel akses digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 72,9%. Sedangkan sisanya (100% - 72,9% = 27,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

B. Pembahasan

Pada bagian ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu pengaruh akses digital terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa akses digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Abida yang menyatakan

bahwa akses layanan memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa akses layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa layanan Bank Syariah. Sehingga jangkauan akses digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi nasabah dalam memanfaatkan jasa layanan Bank Syariah.[41]

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitria dan aang munawar dimana hasil dari penelitian yang menyatakan bahwa variabel *mobile banking* dan *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang membuktikan responden untuk menyatakan bahwa melalui pemenuhan (Mobile Banking), nasabah merasa terpenuhi dan adanya rasa kepuasan yang diperoleh. Nasaabah merasa penting untuk memberikan layanan yang sangat menjanjikan.[42]

Melfi Adela menjelaskan bahwa kemudahan menjangkau akses digital Bank Syariah serta kemudahan dalam bertransaksi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan akses digital Bank Syariah. Kemudian karena adanya akses digital memudahkan nasabah untuk tidak perlu ke bank tersebut. Selain itu, memudahkan

---

[41] Nurul Adiba M. Amin, "*Pengaruh Akses Layanan Terhadap Penggunaan Layanan Bank Syariah*" (skripsi). 2019

[42] Annisa Fitria dan Aang Munawar, "*Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*". 2021

nasabah dalam bertransaksi seperti transaksi membuat rekening, mengaktifkan *mobile banking*, mentrasfer, dan lain sebagainya juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Bank Syariah.[43]

Hasil penelitian yang dilakukan Pebi Faisal Pratama variabel *Internet banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan oleh responden bahwa nasabah kurang puas dengan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Faktor penting yang menentukan dampak layanan adalah tingkat efesien karena kurang memberikan nasabah sedikit upaya untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.[44]

Anita Niffilayani mejelaskan bahwa kemudahan, kenyaman dan kecepatan dalam mengakses segala transaksi, kemudahan ialah seseuatu yang dapat memperlancar kegiatan. Penggunaan aplikasi *mobile banking* mudah untuk digunakan terutama bagi nasabah yang memiliki smartphone berbasis android tentu dapat mengaplikasikan layanan tersebut untuk memperlancar aktivitas transaksinya seperti : transfer uang, melihat rincian transaksi, pembelian pulsa isi ulang, sampai pembayaran berbagai jenis seperti : tagihan listrik, air, telepon maupun kartu kredit. Selain dari segi kemudahan yang di dapat, nasabah *mobile banking* juga dapat diakses dengan cepat terutama pada lokasi yang didukung oleh jaringan internet. Maka, dari kemudahan dan kecepatan tersebut nasabah merasakan

---

[43] Melfi Adela, "*Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa*". (Skripsi). 2020

[44] Pebi Paisal Pratama, "*Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*". 2021

kenyamanan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu, nasabah banyak beralih menggunakan layanan *mobile banking* dibandingkan dengan layanan lainnya. Selain itu, kehandalan layanan *mobile banking* dapat digunakan kapan saja dan dimana saja artinya layanan mobile banking dapat digunakan sewaktu-waktu jika nasabah ingin melakukan transaksi.[45]

Nurastuti, W menyatakan bahwa layanan *M-banking* ditujukan untuk memberikan kemudahan, keamanan dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan merupakan bentuk layanan yang bertujuann untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Kemudahan bertransaksi menggunakan *mobile banking* dimana transaksi mampu dilakukan dengan lebih cepat maka mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan. Kemudian keamanan yang diberikan *mobile banking* dalam menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah mampu memberikan kepuasan atas keamanan kepada nasabah ketika bertransaksi menggunakan layanan tersebut.[46] Selain itu, *mobile banking* mampu memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas terhadap keakuratan layanan *mobile banking*. Kemudian ketika nasabah merasa percaya atas kredibilitas layanan *mobile banking* yang diberikan pihak

[45] Anita Niffilayani, "*Faktor-faktor yang Menarik Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking pada BNI syariah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau*".

[46] Abd Kadir Arno; Ishak; Fasiha, 'The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter ' s Diamond Theory', *Fitrah: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 7.2 (2021), 261–84.

bank kepada nasabah maka, nasabah akan percaya atas layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, semakin bagus dan lengkap layanan yang diberikan maka nasabah akan mearasa semakin puas terhadap layanan yang diberikan.[47]

Akses digital merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh cabang bank dengan menggunakan kemampuan elektronik/digital agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapan saja atau lebih fleksibel. Akses digital sangat penting untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur akses digital yaitu keamanan, kemudahan, privasi, kehandalan layanan, kecepatan dan kredibilitas.

Keamanan dalam penggunaan layanan akses digital perbankan sangat penting karena semakin kuat keamanan yang terdapat pada suatu teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan akses digital juga semakin besar. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang dikemukakan oleh Wahyu Jalil Saputro (202:81) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keamanan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurastuti, W kemudahan juga menjadi poin penting dalam penggunaan akses digital perbankan karena dengan adanya kemudahan akses digital nasabah akan semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan sehingga tingkat kepuasanannya juga akan

[47] Nurastuti, W. "*Teknologi Perbankan*". Yogyakarta: graha Ilmu. 2011

meningkat. Kemudian privasi dalam penggunaan layanan akses digital sangatlah penting dikarenakan pertimbangan utama bagi nasabah yang menggunakan layanan tersebut dan dapat menginginkan transaksi privasi yang tinggi dalam melindungi kerahasian datanya. Selanjutnya Kredibilitas dalam penggunaan layanan akses digital berperan penting karena, ketika nasabah merasa percaya terhadap layanan akses digital yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah maka, nasabah akan percaya atas layanan akses digital. Artinya semakin bagus dan lengkap layanan yang diberikan maka nasabah akan merasa semakin puas terhadap layanan yang diberikan.

Kehandalan layanan dalam penggunaan layanan akses digital perbankan sangat penting karena dapat di gunakan dimana saja dan kapan saja artinya layanan tersebut dapat digunakan sewaktu-waktu jika nasabah ingin melakukan transaksi. Selanjutnya Kecepatan dalm penggunaan layanan akses digital karena kecepatan juga dapat diakses dengan cepat terutama pada lokasi yang didukung oleh jaringan internet. Maka, dari kemudahan dan kecepatan tersebut nasabah merasakan kenyamanan dalam menggunakan layanan akses digital (mobile banking). Oleh karena itu, nasabah banyak beralih menggunakan layanan tersebut dibandingkan dengan layanan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, serta hasil analisis data yang dilakukan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa nilai t hitung > t tabel, artinya akses digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Palopo.

B. Saran

1. Bagi Praktisi

   Bagi lembaga keuangan syariah terkhususnya pada Bank Syariah Indonesia cabang Ratulangi sebaiknya lebih memerhatikan nasabah dan lebih meningkatkan kualitas layanan agar nasabah tetap menggunakan layanan Bank Syariah.

   Sebaiknya nasabah yang menggunakan dan memanfaatkan jasa perbankan syariah sehingga mendukung perkembangan teknologi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambahkan variabel selain yang dibahas pada penelitian ini, agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan akses digital Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Kadir Arno, "*Preferensi Guru dan Dosen Dalam Menyampaikan Dana Pada Bank Syariah Di Kota Palopo (Kajian pada Lembaga Pendidikan Islam)*". Jurnal Muamalah: Vol IV, No 1 April 2014

Adelia, M. (2019). "Pengaruh Layanan M-banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). Jurnal Of Chemial Information and Modeling, 89-99)

Agustini, Erlina dkk.2011, *Manajemen Risiko Bank Syariah*, Kharisma Putra Utama Offset

Ahmad slamet dan Hoscaro, *Manajemen risiko Bank Syariah*,2008

Apriza, M (2021). "*Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kepuh*". IAIN Bengkulu

Bagong, suyanto & Sutinah 2006, *Metode Penelitian Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2006

DeReMa, Jurnal Manajemen. Vol. 11, No. 2, 2016

Federico Rajola.2013. *Customer Relationship Management in the financial industry Organizational Processes and Technology Innovation Second edition*, Springer Heidelberg New York Dordrecht London

Ghozali, Imam 2011, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* 19. Ed 5. Semarang: Universitas Diponegoro.

20013, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* 21. Ed 7. Semarang: Universitas Diponegoro.

Koentjaranigrat, "*Metode-metode penelitian Masyarakat*",Jakarta:Gramedia, 1990

Kotler, Philip, 2002. Manajemen pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Lupiyodi, Rambat, 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

M. Nur Nasution, "Manajemen JAsa Terpadu". Bogor Selatan: Ghalia Indonesia,2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* dan R&D. Bandung: Elfabeta 2007

Sugiyono, 2012.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, dan R & D. Bandung : CV. Alfabeta,

Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi* (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sujarweni Wiratna. *SPSS untuk penelitian* . Cet. I. Yogyakarta: Pustaka baru Press 2014

Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.*Cetakan ketiga. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Sutojo, Siswanto. 1997. *Manajemen terapan bank.* Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo

Tjiptono, Fandy, 2001. *Strategi pemasaran.* Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Yamit, Zulian, 2005 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Edisi Pertama, Cetakan keempat, penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UIIYogyakarta.

Otoritas Jasa Keuangan. (2016) "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum".ojk.go.id.https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-Oleh-Bank-Umum.aspx.

Arno, Abd Kadir; Ishak; Fasiha, 'The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter ' s Diamond Theory', *Fitrah: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 7.2 (2021), 261–84

Iskandar, Ahmad Syarief, Muhammad Nur Alam Muhajir, Erwin Erwin, and Fasiha Fasiha, 'Customer Loyalty Model in Islamic Bank: Mosque Perspective', *Journal of Islamic Marketing*, 2.2 (2024) <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>

Muhammad, Fasiha; Yusuf; Marlina, Sihombing; Humiras Betty, and Chenini; Mujahidin; Ana Rachid, 'The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets', *IKONOMIKA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92

Nurjaya, Nurjaya, Heri Erlangga, Ahmad Syarif Iskandar, Denok Sunarsi, and Rofiq Noorman Haryadi, 'Pengaruh Promosi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pigeonhole Coffee Di Bintaro Tangerang Selatan', *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2.2 (2019), 147–53 <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i2.171>

Yusmat, Muammar Arafat, Adzan Noor Bakri, and Muhamad Rizky Rizaldy, 'Optimization The Role of Sharia Bank in National Economic Recovery Through Results-Based Micro-Finance', 8.1 (2023), 53–78

LAMPIRAN

Lampiran 1

Angket Penelitian

Kepada Yth, …….

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Ilmi Fadila
NIM : 17 0402 0133
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo
Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Palopo".** Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabakatuh

Penulis

Ilmi Fadila
NIM 17 0402 0133

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi koesioner ini, mohon membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada keselahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa layanan keuangan. Skala penilaian sebagai berikut :

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
KS	Kurang Setuju	2
TS	Tidak Setuju	1

1. Akses Digital (X)

No	Alternatif Jawaban	SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
Keamanan					
1.	Saya Merasa Aman Menggunakan Layanan Akses digital Saat Melakukan Transaksi Keuangan Pada BSI KCP Ratulangi				
2.	Saya Merasa Yakin BSI KCP Ratulangi Melakukan Pengendalian Secara Optimal pada Transaksi dengan Menjamin Privasi atas Akun Rekening Nasabah				
Kemudahan Penggunaan					
3.	Sistem Layanan pada Akses Digital BSI KCP Ratulangi Sangat Mudah di Mengerti				
4.	Penggunaan Layanan Akses Digital dapat Mempermudah Segala Macam Transaksi Keuangan Sehari-hari				
Privasi Penggunaan					
5.	Saya Percaya Pihak BSI KCP Ratulangi Akan Menjaga Kerahasiaan Data Pribadi Nasabahnya				
6.	Saya Percaya Pihak BSI KCP Ratulangi Akan Menjaga Kerahasiaan Data Transaksi Nasabahnya				
Kehandalan Layanan					
7.	Saya dapat Melakukan Transaksi Akses Digital BSI KCP Ratulangi Kapan Saja Selama Terkoneksi Jaringan Internet				
8.	Menggunakan Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi dapat Mengefisienkan Waktu Nasabah				
Kecepatan					

9.	Penggunaan Layanan Akses Digital dapat Mempercepat Segala Transaksi Keuangan				
10.	Penggunaan Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi Meminimalkan Kegiatan Ketika Ingin Bertransaksi Secara Langsung				
Kredibilitas					
11.	Saya Percaya Semua Data yang Diproses Melalui Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi Tidak Akan Salah Digunakan				
12.	Adanya Bukti Lengkap di Setiap Transaksi Merupakan Bukti Keamanan Transaksi Melalui Akses Digital BSI KCP Ratulangi				

2. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Alternatif Jawaban	SS	S	KS	TS
		4	3	2	1
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan					
13	Nasabah Puas akan Akses Digital Pada BSI KCP Ratulangi				
Konfirmasi Harapan					
14	Akses Digital yang Disediakan Oleh BSI KCP Ratulangi Sudah Sesuai Dengan Keinginan Nasabah Dalam Mempermudah Transaksi				
15	Akses Digital BSI KCP Ratulangi Mudah Digunakan				
Niat Beli Ulang					
16	Produk-Produk Pada Layanan Akses Digital KCP Ratulangi Sudah Lengkap				
Kesediaan Untuk Merekomendasi					

17	Mengajak Keluarga atau Teman Untuk Menggunakan Layanan Akses Digital Pada KCP Ratulangi				
18	Memberikan Gambaran Positif Kepada Masyarakat Terkait Akses Digital Pada BSI KCP Ratulangi				
19	Memberikan Informasi Akurat Terkait Akses Digital pada BSI KCP Ratulangi				

Lampiran 2

HASIL KUESIONER PENELITIAN

1. Jawaban Responden Mengenai Akses Digital (X)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	X
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	39
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	44
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
9	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	39
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	42
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
13	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	32
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	24
17	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	26
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

22	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
27	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	37
28	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	39
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
30	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	44
31	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	31
32	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	28
33	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	41
34	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	41
35	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	40
36	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	40
37	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	40
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	43
39	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	39
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	41
41	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	41
42	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	43
43	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	42
44	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	42
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
46	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	42
47	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	43

48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
50	1	1	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	30
51	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	22
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	44
53	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
54	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42
55	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	28
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
57	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	36
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	40
59	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	32
60	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	39
61	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38
62	4	3	2	1	4	3	2	1	3	3	2	1	29
63	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	35
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42
65	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	36
66	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

2. Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	Y
1	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	4	3	3	3	24
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	2	3	3	2	2	2	2	16
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	3	3	3	3	3	3	3	21
9	3	3	4	3	4	4	3	24
10	4	4	4	4	4	3	3	26
11	4	4	3	3	3	3	3	23
12	3	3	3	3	3	3	3	21
13	2	3	4	2	3	4	2	20
14	3	3	3	3	3	3	3	21
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	3	2	3	4	2	3	3	20
17	2	2	2	2	2	2	2	14
18	3	3	3	3	3	3	3	21
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	3	4	4	4	27
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	4	4	4	3	3	4	3	25

25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	3	3	3	3	3	4	3	22
27	3	3	2	2	3	3	3	19
28	4	3	3	4	4	4	3	25
29	3	3	3	3	4	4	3	23
30	3	3	4	4	4	3	3	24
31	2	3	2	3	3	3	3	19
32	2	2	3	2	3	3	3	18
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	3	4	4	4	3	4	3	25
35	4	3	2	4	4	3	4	24
36	3	4	4	4	4	4	4	27
37	3	3	2	4	3	4	3	22
38	4	3	4	4	4	3	2	24
39	3	4	3	4	3	4	4	25
40	4	3	4	3	3	3	3	23
41	3	4	2	4	4	4	4	25
42	3	3	4	3	4	2	4	23
43	4	4	3	4	4	4	4	27
44	3	3	4	3	4	4	4	25
45	3	3	3	3	3	3	3	21
46	4	4	4	3	3	4	4	26
47	4	3	4	4	3	4	3	25
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	2	2	2	2	2	2	2	14
50	3	4	3	2	3	3	3	21

51	1	3	1	3	3	3	2	16
52	4	3	4	2	4	2	4	23
53	2	3	2	3	2	3	2	17
54	3	4	3	4	3	4	3	24
55	3	2	1	2	3	2	3	16
56	4	3	3	3	3	3	3	22
57	3	3	3	2	3	3	3	20
58	3	3	3	3	3	3	3	21
59	3	3	3	3	4	3	3	22
60	3	3	3	3	3	3	2	20
61	3	3	3	3	2	3	3	20
62	4	3	2	1	4	3	2	19
63	2	3	4	2	3	4	3	21
64	4	3	4	3	4	3	3	24
65	3	2	4	3	2	4	3	21
66	2	4	2	4	2	4	4	22
67	3	3	3	3	3	3	3	21

Lampiran 3

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No. Item	Item Pernyataan
1.	Akses Digital (X)	Keamanan	1	Saya Merasa Aman Menggunakan Layanan Akses digital Saat Melakukan Transaksi Keuangan Pada BSI KCP Ratulangi
			2	Saya Merasa Yakin BSI KCP Ratulangi Melakukan Pengendalian Secara Optimal pada Transaksi dengan Menjamin Privasi atas Akun Rekening Nasabah
		Kemudahan Penggunaan	3	Sistem Layanan pada Akses Digital BSI KCP Ratulangi Sangat Mudah di Mengerti
			4	Penggunaan Layanan Akses Digital dapat Mempermudah Segala Macam Transaksi Keuangan Sehari-hari
		Privasi Penggunaan	5	Saya Percaya Pihak BSI KCP Ratulangi Akan Menjaga Kerahasiaan Data Pribadi Nasabahnya
			6	Saya Percaya Pihak BSI KCP Ratulangi Akan Menjaga Kerahasiaan Data Transaksi Nasabahnya

		Kehandalan Layanan	7	Saya dapat Melakukan Transaksi Akses Digital BSI KCP Ratulangi Kapan Saja Selama Terkoneksi Jaringan Internet
			8	Menggunakan Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi dapat Mengefisienkan Waktu Nasabah
		Kecepatan	9	Penggunaan Layanan Akses Digital dapat Mempercepat Segala Transaksi Keuangan
			10	Penggunaan Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi Meminimalkan Kegiatan Ketika Ingin Bertransaksi Secara Langsung
		Kredibilitas	11	Saya Percaya Semua Data yang Diproses Melalui Layanan Akses Digital BSI KCP Ratulangi Tidak Akan Salah Digunakan
			12	Adanya Bukti Lengkap di Setiap Transaksi Merupakan Bukti Keamanan Transaksi Melalui Akses Digital BSI KCP Ratulangi
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	13	Nasabah Puas akan Akses Digital Pada BSI KCP Ratulangi
		Konfirmasi Harapan	14	Akses Digital yang Disediakan Oleh BSI KCP Ratulangi Sudah Sesuai Dengan Keinginan Nasabah Dalam Mempermudah Transaksi
			15	Akses Digital BSI KCP Ratulangi Mudah Digunakan
		Niat Beli Ulang	16	Produk-Produk Pada Layanan Akses Digital KCP Ratulangi Sudah Lengkap

		Kesediaan Untuk Merekomendasi	17	Mengajak Keluarga atau Teman Untuk Menggunakan Layanan Akses Digital Pada KCP Ratulangi
			18	Memberikan Gambaran Positif Kepada Masyarakat Terkait Akses Digital Pada BSI KCP Ratulangi
			19	Memberikan Informasi Akurat Terkait Akses Digital pada BSI KCP Ratulangi

Lampiran 4

UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1	Akses Digital (X)	1	0,732	0,240	Valid
		2	0,802	0,240	Valid
		3	0,682	0,240	Valid
		4	0,654	0,240	Valid
		5	0,701	0,240	Valid
		6	0,672	0,240	Valid
		7	0,553	0,240	Valid
		8	0,781	0,240	Valid
		9	0,542	0,240	Valid
		10	0,740	0,240	Valid
		11	0,604	0,240	Valid
		12	0,659	0,240	Valid
2	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,741	0,240	Valid
		2	0,764	0,240	Valid
		3	0,691	0,240	Valid
		4	0,715	0,240	Valid
		5	0,710	0,240	Valid
		6	0,699	0,240	Valid
		7	0,762	0,240	Valid

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's	Ket
1	Akses Digital (X)	0,894	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0,846	Reliabel

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26

UJI HIPOTESIS

1. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.844	1.421		2.705	.009
	Akses Digital	.488	.037	.854	13.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26

2. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854[a]	.729	.725	1.808

a. Predictors: (Constant), Akses Digital

Sumbern: Diolah Menggunakan SPSS 26

Lampiran 5

1. Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

2. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah

Lampiran 6

Dokumentasi

Lampiran 7

SK Pembimbing dan Penguji

IAIN PALOPO

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR 156 TAHUN 2024
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Menimbang :
a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan, penulisan dan pengujian skripsi bagi mahasiswa Program Sarjana, maka dipandang perlu mengangkat Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi;
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing dan Penguji sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat keputusan Dekan.

Mengingat :
1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas PMA Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Palopo;
6. Keputusan Rektor IAIN Palopo Nomor 370.1 Tahun 2016 tentang Pedoman Akademik Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Dosen Pembimbing dan Penguji dari Ketua Prodi Perbankan Syariah

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Kesatu : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;

Kedua : Tugas Dosen Pembimbing Skripsi adalah membimbing, mengarahkan, mengoreksi serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan Panduan Penyusunan Skripsi dan Pedoman Akademik yang ditetapkan Institut Agama Islam Negeri Palopo serta berusaha menyelesaikan bimbingan tepat waktu;

Ketiga : Tugas Dosen Penguji adalah mengoreksi, mengarahkan, mengevaluasi, menguji dan memberikan penilaian atas skripsi mahasiswa yang diujikan;

Keempat : Pelaksanaan seminar proposal hanya dihadiri oleh Pembimbing dan Pembantu Penguji (II) sementara pelaksanaan Ujian Hasil dan Ujian Munaqasyah dihadiri oleh Pembimbing, Penguji Utama (I) dan Pembantu Penguji (II);

Kelima : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2024;

Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan dan pengujian skripsi mahasiswa selesai serta akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya;

Ketujuh : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palopo
Pada tanggal, 08 Maret 2024

Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Anita Marwing

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : 156 TAHUN 2024
TANGGAL : 08 MARET 2024
TENTANG : PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

I. Nama Mahasiswa : Ilmi Fadila

NIM : 17 0402 0133

Program Studi : Perbankan Syariah

II. Judul Skripsi : **Pengaruh Akses Digital Berbasis Android terhadap Penggunaan Layanan Bank Syariah.**

III. Dosen Pembimbing dan Penguji :

Ketua Sidang : Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.

Sekretaris : Dr. Fasiha, M.E.I.

Pembimbing : Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak.

Penguji Utama (I) : Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.

Pembantu Penguji (II) : Umar, S.E., M.SE.

Dekan,

Anita Marwing

Lampiran 8

Tim Verifikasi

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. : -
Hal : Skripsi an. Ilmi Fadila

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu `alaikum wr. Wb

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Ilmi Fadila

NIM : 17 0402 0133

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Akses Digital Berbasis Android Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam pedoman umum Ejaan Bahasa Indonesia

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. Wb

Tim Verifikasi

1. Agusalim Sunusi, SE., M.M. ( )
   Tanggal: 09 Agustus 2024
2. Nining Anggaraini ( )
   Tanggal: 12 Agustus 2024

Lampiran 9

Halaman Persetujuan Pembimbing

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul : "Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)" yang ditulis oleh :

Nama : Ilmi Fadila

NIM : 17 0402 0133

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik layak d ajukan untuk diujikan pada ujian tutup/munaqasyah.

Pembimbing, 14 Agustus 2024

Dr. Arzal Syah, S.E.,M.Ak.

NIP : 19850612 201903 1 007

Lampiran 10

Berita Acara

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo
E-mail:febi@iainpalopo.ac.idWebsite:https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Pada hari ini senin tanggal 10 bulan Juni tahun 2024 telah dilaksanakan Ujian Proposal mahasiswa (i):

Nama	:	Ilmi Fadila
NIM	:	17 0402 0133
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah
Judul Proposal	:	Pengaruh Akses Digital Berbasis Android terhadap Penggunaan Layanan Bank Syariah

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** .....90..... dan masa perbaikan ..1..... pekan~~/bulan.~~

Dengan Hasil Ujian:

- [ ] Proposal diterima tanpa perbaikan
- [x] Proposal diterima dengan perbaikan
- [ ] Proposal ditolak dan seminar ulang

Dosen Pembimbing

Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak.

Dosen Penguji

Umar, S.E., M.S.E.

Ketua Prodi

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP.19891207 201903 1 005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan tokasirang, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo
E-mail:febi@iainpalopo.ac.idWebsite:https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada pada ini Kamis tanggal 08 bulan Agustus tahun 2024 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (i):

Nama	: Ilmi Fadila
NIM	: 17 0402 0137
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Akses Digital Berbasis Android terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi)

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK ~~LULUS~~** dengan **NILAI** ...90.....dan masa perbaikan ....1.. pekan/~~bulan~~.

Dengan Hasil Ujian:

- [ ] Skripsi diterima tanpa perbaikan
- [x] Skripsi diterima dengan perbaikan
- [ ] Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr.Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. ( )
   (Ketua Sidang/Penguji)
2. Edi Indra Setiawan, S.E, M.M. ( )
   (Penguji I)
3. Umar, S.E., M.S.E. ( )
   (Penguji II)
4. Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak.
   (Pembimbing Utama/ Penguji)

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JalanTokasirang, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo
E-mail:febi@iainpalopo.ac.idWebsite:https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada hari ini Jumat tanggal 23 Bulan Agustus Tahun 2024 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama	:	Ilmi Fadila
NIM	:	17 0402 0133
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Pengaruh Akses Digital terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)

Dinyatakan **LULUS UJIAN** / ~~**TIDAK LULUS**~~ dengan **NILAI** (93)...dan masa perbaikan...1..~~pekan~~/bulan.
Dengan Hasil Ujian:

- [ ] Skripsi diterima tanpa perbaikan
- [x] Skripsi diterima dengan perbaikan
- [ ] Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Fasiha, M.E.I. (Ketua Sidang/Penguji) ( )
2. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. (Penguji I) ( )
3. Umar, S.E., M.S.E. (Penguji II) ( )
4. Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak. (Pembimbing I/Penguji I) ( )

RIWAYAT HIDUP

Ilmi Fadila, lahir di Lawewe pada tanggal 13 April 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah Aksan dan ibu Masriani. Saat ini, penulis bertempat tinggal di jl Bitti, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo. Pendidikan Dasar Penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 053 Lawewe. Kemudian, Penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat SMP di SMPN 4 Baebunta dan dinyatakan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya Penulis melanjutkan Pendidikan tingkat SMA tepatnya di SMA Negeri 4 Palopo dan dinyatakan lulus pada tahun 2017. Setelah lulus SMA di tahun 2017, Penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri Palopo dan mengambil Jurusan Perbankan Syariah. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan Pendidikan S1 dengan Judul *"*Pengaruh Akses Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Palopo*"*. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, Amiin. Demikian riwayat hidup peneliti.