

TUGAS AKHIR

ANALISIS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK CIMB NIAGA SYARIAH PALEMBANG



Oleh :

M Prahasta Nugraha

NIM : 13180140

**PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

2017



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

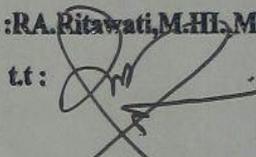
Formulir E.4

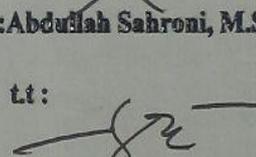
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH

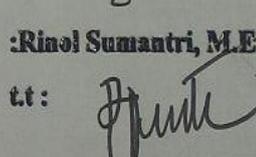
Nama : M. Prahasta Nugraha
Nim/Jurusan : 13180140 / Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah

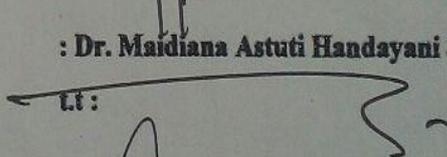
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

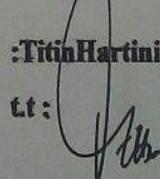
PANITIA UJIAN MUNAQSAH

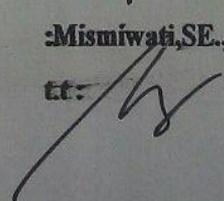
Tanggal 2017 Pembimbing Utama : RA. Ritawati, M.HI, M.Si
t.t: 

Tanggal 2017 Pembimbing Kedua: Abdullah Sahroni, M.S.I
t.t: 

Tanggal 2017 Penguji Utama : Rinal Sumantri, M.E.I
t.t: 

Tanggal 2017 Penguji Kedua : Dr. Maidiana Astuti Handayani SE, M. SI
t.t: 

Tanggal 2017 ketua : Titin Hartini, SE, M.Si
t.t: 

Tanggal 2017 sekretaris : Mismiwati, SE., MP
t.t: 



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.
Ibu Waki! Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : M.Prahasta Nugraha
Nim/Jurusan : 13180140 / DIII Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 09 Oktober 2017

Penguji Utama

Rinol Sumantri, M.E.I
NIP.197502142008011011

Penguji Kedua

Dr. Maidiana Astuti Handayani SE M. SI
NIP.160506181

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Mafukhatusholikhah, M.Ag.
NIP.197509282006042001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Prahasta Nugraha
Nim : 13180140
Jurusan Judul Tugas Akhir : Analisis Layanan Berbasis Online
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank
Cimb Niaga Syariah Palembang

Menyatakan bahwa tugas akhir ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam tugas akhir ini tidak terdapat pada karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu intitusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini yang diterbitkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 19 Juli 2017

Saya yang menandatangani,


M. Prahasta Nugraha

NIM: 13180140

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- **“Lebih Baik Mencoba Dan Terjatuh Dari Pada Tidak Mencoba Sama Sekali”.**

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua orang tuaku yang kusayangi selalu memberikan semangat, doa dan nasehat agar tidak berputus asa dan lelah.**
- ❖ **Sahabat Seperjuangan, Tebeng Landed Team (Team Skate) yang selalu mendukung dan support selalu dalam susah, senang dan duka.**
- ❖ **Teman-Teman DPS 4 Angkatan 2013**
- ❖ **Almamaterku tercinta**

ANALISIS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CIMB NIAGA SYARIAH CABANG PALEMBANG

ABSTRAK

Nama : M. Prahasta Nugraha

Nim : 13180140

Sistem operasional *Internet Banking Online* (CIMB Clicks) adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada untuk bertransaksi dengan menggunakan *personal computer, laptop, hp, notebook* atau *PDA*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan berbasis *Online* atau *Internet Banking* pada PT. CIMB Niaga Syariah Palembang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer, yang artinya data diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini penyebaran kuesioner sebanyak 98 responden yang di bulatkan menjadi 100 responden. Penelitian ini menggunakan data olahan nilai skor kuesioner menggunakan skala *Likert*. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian adalah berupa Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS 16.0, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis untuk mengetahui apakah H_a diterima atau H_o ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis layanan berbasis online terhadap kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier sederhana $Y = 36.129 + 0.086 X$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis online mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Syariah Palembang. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier sederhana $Y = 36.129 + 0.086 X$. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) diperoleh nilai signifikasinya $0,032 < 0,50$ maka dapat diketahui bahwa variable layanan online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.

Kata kunci: Layanan Berbasis Online (*Internet Banking*), kepuasan nasabah, CIMB Niaga Syariah

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alahamdulilah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhirnya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membuka pintu gerbang jalan terang bagi kita untuk tetap semangat berjuang di jalan-Nya. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang mendapatkan hidayah dan karunianya.

Dalam memenuhi suatu persyaratan untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang disusun untuk memenuhi syarat penyelesaian Program D3 Perbankan Syariah pada fakultas Ekonomi Dan Bisnis Dan Islam UIN Raden Fatah Palembang maka penulis membuat dan menyelesaikan laporan dengan judul “Analisis Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Palembang”.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan serta kekeliruan baik penyusunan, penulisan, maupun isinya dan tentunya masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan masukannya dari semua pihak untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

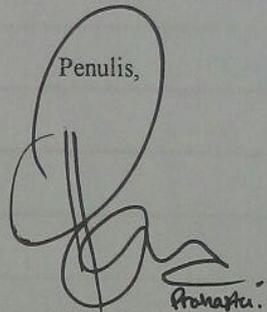
1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dinul Alafian Akbar, SE., M.Si selaku kepala prodi D.III Perbankan Syariah
4. Ibu Ra. Ritawati, M.HI.,M.Si selaku dosen pembimbing I
5. Bapak Abdullah Sahroni,M.S.I selaku dosen pembimbing II
6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku dosen penasihat akademik
7. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada kami sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Terima kasih kepada sahabatku, Rahmadhan Satria (bang sat), Muhammad Cakra Aditya (adit),Ahmad Zarkasih (odong), Rama.Mb (Hell Boy), M Yusril Subakti (oyil), Apriandy gunawan,Gaung Antrasita, Achmad Juniansyah Putra (kak jun), Raden Zaki (rzakis),Tebengs Landed Club (Team Skateboard),kantin cafetaria/tarbiyah squad dan palembang street imaginator,support dan dukungannya dalam membantu pembuatan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 19 juli 2017

Penulis,



M. Prahasta Nugraha

NIM: 13180140

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMANPERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Internet Banking	7
1. Pengertian Internet Banking.....	7
2. Manfaat Internet Banking	8

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variable dan Definisi Operasional
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Tabel 4.4 Profil Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Instrumen
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk Layanan Berbasis Online (X)
Tabel 4.8 Hasil Responden Jawaban Responden Terhadap Variabel variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Berbasis Online (Y).....
Tabel 4.10 Analisis Regresi Sederhana
Tabel 4.11 Hasil Uji T atau Parsial
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2).....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Histogram

Gambar 4.2 Nomal Probability Plot

Gambar 4.10 Grafik Scatterplot

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing bagi kita, terutama yang hidup diperkotaan, bahkan dipedesaan sekalipun saat ini bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank kita selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank ada kaitannya dengan uang.

Bank sebagai lembaga keuangan pada awalnya hanya merupakan tempat penitipan harta oleh para saudagar untuk menghindari adanya kejadian, kehilangan, kecurian, ataupun bahkan perampokan selama proses perjalanan dari sebuah perdagangan¹. Hal ini pun bisa dilakukan perorangan atau sekelompok orang yang bersedia untuk menjaga keberadaan harta tersebut.

Di negara maju ini bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Bank sebagai penyalur dana menyediakan fasilitas demi kenyamanan nasabah baik dari segi pelayanan ataupun tempat bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki tugas sebagai perantara keuangan pelanggan memang beragam, misalnya menciptakan uang sampai dengan mengelola uang.²

Dalam pasal 1 Undang-undang No. 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua

¹ Kasmir, 2000, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Raja Graffindo Persada, Hal 20

² Kasmir, 2014, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali, Hal 28

jenis, bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas bank umum syariah BUS dan bank pembiayaan rakyat syariah BPRS³.

Bank syariah memiliki peran penting sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak⁴. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen, layanan dan kualitas dalam melaksanakan perannya.

Di era modernisasi ini juga kita diperkenalkan dengan kecanggihan *teknologi*, *teknologi* merupakan suatu kemajuan bagi kalangan manusia diseluruh dunia⁵. Pada saat ini manusia tidak lepas dari peran *teknologi* yang telah banyak mengalami kemajuan yang signifikan.

Dalam dunia perbankan misalnya dengan ada kemajuan *teknologi*, transaksi antar nasabah dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan menggunakan *gadget* ataupun *personal computer*⁶. Karena hampir seluruh bank memiliki sistem *internet banking* yang memungkinkan nasabahnya bertransaksi dimanapun secara *online*. Sistem *online* merupakan daya jual unggul dari sebuah perbankan, di era globalisasi saat ini dimana masyarakat lebih banyak menggunakan kecanggihan *teknologi* sebagai daya dukung dalam mempermudah transaksi sehari-hari⁷. Kenapa nasabah perbankan menyukai layanan transaksi sistem *online* dikarenakan praktis tidak perlu

³ Kasmir, 2014, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali, hal 34

⁴ *Ibid* hal 42

⁵ Hari sudarsono, 2004, *Manajemen Informatika*, Yogyakarta: Ekonesia, hal 56

⁶ Hari sudarsono, *op.cit*, hal 63

⁷ Thomas suyatno, 2001, *sistem informatika*, PT. Gramedia, Jakarta: hal 31

datang ke bank / ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone* (HP), mempermudah mencari informasi produk bank dan cara pengoperasiannya mudah. Sedangkan sistem *offline* (tidak *online*) penggunaannya banyak memakan waktu tetapi hasilnya sama saja.

Saat ini perbankan di Indonesia bersaing ketat untuk melayani nasabah sebaik mungkin guna memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Maka dari itu, Bank CIMB Niaga Syariah sebagai salah satu bank swasta melakukan terobosan baru yaitu dengan adanya sistem operasional *Banking Online*(CIMB Clicks). Sistem operasional *Banking Online* merupakan jasa pelayanan yang paling populer pada saat ini untuk mempermudah dalam akses perbankan.

Adapun beberapa produk perbankan Bank CIMB Niaga Syariah dalam Sistem Operasional *Banking Online* seperti: *Digital Lounge, Internet Banking, Mobile Banking, Rekening Ponsel, ATM, Mesin Stor Tunai, Self Service Banking, dan Phone Banking*. Salah satu dari produk Bank CIMB Niaga Syariah yang di unggulkan adalah *Mobile Banking* (CIMB Clicks) yang merupakan akses ke rekening tanpa waktu tunggu dengan *Go Mobile*. Kemudahan melakukan cek saldo, transfer ke rekening bank di seluruh indonesia dan dunia, kemudahan bayar tagihan, dan isi pulsa kapan pun dan dimanapun⁸.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat saat ini maka perbankan hanya mengadakan evaluasi terhadap layanan yang telah di berikan, guna mengetahui apakah sistem operasional *banking online* yang ditawarkan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan untuk mengetahui apakah nasabah puas akan pelayanan tersebut, dikarenakan kepuasan nasabah merupakan sebuah tolak ukur kemajuan sebuah perbankan.

⁸www.cimbniagasyariah.go.id, 25/02/17, diakses pukul 21:03

Berdasarkan penjelasan diatas penulis merasa perlu mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan sistem operasionanl berbasis *online*.

Oleh karena itu penulis tertarik menulis judul “**Analisis Layanan Berbasis Online Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga Syari’ah Palembang**”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas kaitannya dengan judul laporan penulis pilih maka yang menjadikan permasalahan pokok adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk keunggulan produk layanan berbasis *online* pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh keunggulan produk layanan berbasis *online* terhadap kepuasan nasabah pada PT. CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keunggulan produk *Banking Online* pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan *Banking Online* pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis atau sering disebut manfaat akademis adalah manfaat yang dapat membantu kita untuk lebih memahami suatu konsep atau teori dalam suatu

disiplin ilmu. Konsep atau teori disini biasanya hanya sebagian kecil dari konsep atau teori yang dibangun oleh banyak ilmuwan.⁹

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah agar dapat membawa berbagai pihak untuk menambah dan memperluas bahan kajian mengenai teori-teori yang berkaitan dengan layanan berbasis *online* atau jasa pelayanan online pada PT. Bank CIMB Niaga Syari'ah cabang Palembang.

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan konsep pemikiran baru, konsep baru tersebut pertama diharapkan menambah wawasan ilmu pengetahuan dan kedua sebagai referensi informasi dalam penelitian selanjutnya dan sumber informasi untuk pihak yang berkepentingan khususnya dalam bidang perbankan syari'ah.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang bersifat terapan dan dapat digunakan untuk keperluan praktis, misalnya untuk mempermudah dalam pelayanan sebuah jasa, manfaat praktis juga bisa langsung ke dalam persoalan yang spesifik¹⁰.

Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan pada PT. Bank CIMB Niaga Syari'ah Cabang Palembang dalam pelayanan jasa berbasis *online* nya.

⁹Sumanto, 1995, *Metodologi Penelitian Dan Pendidikan*, Andi Offset, Yogyakarta, hal 10

¹⁰Refika Aditama, 2009, *Metodelogi Penelitian*, Bandung: PT. Refika Aditama, hal20

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Internet Banking

1. Pengertian Internet Banking

Internet merupakan jaringan *computer* terbesar di dunia, yang menghubungkan semua jaringan komputer yang ada di setiap wilayah ini, baik menggunakan media kabel (*wired*) maupun nirkabel (*wireles*). *Internet* sendiri merupakan teknologi yang sangat umum digunakan saat ini, hampir semua jenis layanan dan aplikasi baik di komputer *desktop*, komputer jinjing, hingga perangkat *mobile*, terhubung ke *internet*. Hampir semua kegiatan dari kerja hingga kegiatan santai dilakukan di internet oleh masyarakat di era modernisasi ini.¹¹

Internet banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer*, *laptop*, *hp*, *notebook* atau *PDA*. *Internet banking* akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. Dengan layanan internet banking ini, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.¹²

Dari kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa *internet banking* atau layanan berbasis *online banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan kemudahan dalam melakukan komunikasi dan kemudahan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

¹¹I Putu Agus Eka Pratama, *Komputer Dan Masyarakat*, (Bandung: informatika, 2004), hal 64-65

¹²www.cimbniagasyariah.ac.id

2. Manfaat Internet Banking

Dengan menggunakan fasilitas *Internet Banking* sejatinya memberikan keuntungan bagi para nasabah. Manfaat atau keuntungan *internet banking* bagi nasabah tersebut adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan.¹³ Dengan demikian nasabah diuntungkan dalam hal waktu dan biaya.

Adapun manfaat *internet banking* adalah sebagai berikut:¹⁴

- a) Melakukan transaksi *non financial*, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi *financial* seperti transfer antar rekening, transfer *online* antar bank, SKN (kliring), dan RTOS.
- b) Melakukan proses tagihan bulanan nasabah, seperti pembayaran listrik dan telpon
- c) Melakukan transaksi pembelian.

3. Keuntungan Internet Banking

Keuntungan *internet banking* cukup banyak bagi nasabah suatu bank, baik nasabah bank swasta maupun bank pemerintah. Fasilitas internet bankig disediakan oleh bank dengan tujuan memudahkan nasabahnya bertransaksi perbankan dengan internet sebagai perantaranya, internet banking dirasa cukup menghemat waktu, terutama bagi mereka yang selalu melakukan transaksi perbankan dalam bisnis.¹⁵

Adapun keuntungan *internet banking* adalah sebagai berikut:¹⁶

¹³ Aiisiyah Amanah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking*, (Jakarta : 2008), hlm 35

¹⁴ Budi Raharjo, *Aspek Teknologi Dan Keamanan Dalam Internet Banking*, (Jakarta : 2001), hlm 21

¹⁵ Aderina Lubis, *Kualitas Layanan Perbankan*, (Bandung: 2007), hlm 18

¹⁶ Budi Raharjo, *Op.cit* hal 28

- a) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
- b) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, Nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
- c) Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security userID* dan *PIN* untuk menjamin keamanan dan menggunakan key token alat tambahan untuk mengamankan transaksi pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

4. Keamanan Transaksi Internet Banking

Dengan adanya fasilitas *internet banking* yang dibuat oleh bank, tidak menutupi adanya kemungkinan tindak kejahatan *cyber* yang merugikan nasabah dari oknum yang tidak bertanggung jawab.¹⁷

Adapun keamanan transaksi internet banking adalah sebagai berikut:¹⁸

- a) PIN merupakan kode akses sehingga no pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b) Untuk *internet banking*, *UserID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan dengan orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c) Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan risiko.
- d) *Sim Card Handphone* harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada *database* komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus *diunregistered*.

¹⁷Toto Budisantoso, *Sistem Fasilitas Internet Banking*, (Semarang: 2005), hlm 32

¹⁸Budi Raharjo, *Op. Cit* hal 35

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan, khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan puas atau senang.¹⁹ Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value*(nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.²⁰

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas*, (Macpro, 2010), hlm 139

²⁰*Ibid* hal 143

a) *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan, fasilitas, fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain gedung bank syariah dan lay out gedung bank syariah modern dan tertata rapi mampu memberikan atau manampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

b) *Emphaty*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top level*) sampai dengan level terbawah (*staf*) harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

c) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan baik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.

d) *Reliability* (kendala)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.

e) *Assurance* (kesepakatan)

Berupa kemampuan karyawan untuk membuktikan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada konsumen bahwasannya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah di tawarkan kepada konsumen.²¹

2. Manfaat Kepuasan Nasabah

Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:²²

- a) Terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen/nasabah dengan perusahaan.
- b) Terciptanya loyalitas konsumen/nasabah terhadap perusahaan sehingga tidak berpaling pada perusahaan lain.
- c) Terjadinya suatu isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*)
- d) Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*)

3. Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah yaitu:²³

1. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang lain.
2. Puas dengan cara menjualnya:
 - a. Ramah, sopan dan akrab
 - b. Murah senyum

²¹Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2012), hlm 192-193

²²*Ibid* hlm 200

²³*Ibid* hlm 204

- c. Menyenangkan
 - d. Tanggap, cepat dan cermat
3. Puas dengan harganya
- a. Murah/mahal sesuai dengan harapan
 - b. Bersaing

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah, yaitu:²⁴

1. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telpon bebas pulsa, *customer hot line*, kartu komentar maupun berbagai saran keluhan lainnya.

2. Survey kepuasan pelanggan (*customer statisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey didapatkan umpan baik yang positif dari konsumen survey ini dapat dilakukan melalui pos, telpon atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta untuk mengisi angket.

3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Juga melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh

²⁴www.pengukurankepuasannasabah.ac.id , 10/04/2017di akses pukul 23:30

manajemen. Hal ini sebagai umpan mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

4. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

C. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari kesamaan dengan penelitian lain. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian Sri Maharsi yang berjudul Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* pada PT. Bank Mandiri syari'ah di Surabaya, menyimpulkan, 1) *Shared value* (SV) terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *internet banking*, 2) Komunikasi antara pengguna dengan internet banking terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *internet banking*, 3) Pengontrolan terhadap kemungkinan bank melakukan penipuan terhadap pengguna *internet banking* terbukti

memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *internet banking*.

Kedua, Sri Maharsi dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) menyimpulkan dari hasil penelitiannya faktor kemudahan menggunakan *internet banking* secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap ketertarikan menggunakan *internet banking* (IB) melalui manfaat internet banking dan *kredibilitas internet banking*. Faktor kemampuan menggunakan computer juga berpengaruh pada minat menggunakan *internet banking* (IB).²⁵

Ketiga, penulis juga mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Shofiana yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking tahun 2008. Kesimpulannya untuk membangun kepercayaan nasabah *internet banking*, maka perlu ditingkatkan teknologi dan keamanan yang lebih baik di perbankan syariah.²⁶

Keempat, Jajuk Herawati, Msi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris Terhadap Nasabah Internet Banking Di Kota Yogyakarta)” dan hasil dari penelitian ini adalah tinggi rendahnya kepuasan nasabah *internet banking* 95,9% di tentukan oleh *online service quality*, *online information system quality*, *banking service product quality* dan kepercayaan nasabah, sedangkan 4,1% lainnya ditentukan oleh variable-variable diluar model penelitian ini.²⁷

²⁵ Sri Maharsi, *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya*, 2011 (www.jurnalinternetbankingonline.go.id), 31/03/17, diakses pukul 22:30

²⁶ Nur Shofiana, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking Pada Perbankan Syariah*, 2008 (Skripsi-IAIN Raden Fatah Palembang)

²⁷ Jajuk Herawati, “Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal (Penelitian Empiris Terhadap Nasabah Internet Banking Di Kota Yogyakarta)

Kelima, penelitian Fitria Kusuma Wardhani “Analisa Nasabah Pengguna Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Dukuh Bawah)”, hasil dari penelitian ini adalah pengujian menunjukkan terdapat 2 faktor yang berbeda dalam kuadran A yaitu menjadi prioritas utama perusahaan (unsur yang sangat penting bagi nasabah tapi pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan nasabah).²⁸

²⁸ Fitria Kusuma Wardhani, “Analisa Nasabah Pengguna Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Dukuh Bawah)”, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014), hlm 72

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Variable operasional adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diberikan kesimpulan.¹

1. Variabel Independen

Variable Independen dalam penelitian ini adalah Internet Banking, merupakan fasilitas layanan jasa transaksi perbankan melalui jaringan internet yang diakses 24 jam, kapan dan dimana pun nasabah melalui hp, note book atau PDA. (X)

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variable dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang merupakan suatu penilaian konsumen/nasabah dengan membeli dan menggunakan produk layanan jasa tersebut. (Y)

¹Moehammad Heykal, *Metodelogi Penelitian*, (Bandung, Alfabeta, 2011), hlm 49

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank CIMB Niaga Syariah Kantor Cabang Palembang.

1. Sejarah Singkat Bank CIMB Niaga Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdirinya CIMB Niaga pada tanggal 26 September 1955 dengan nama Bank Niaga. Pada dekade awal berdirinya, fokus utama adalah pada membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme di bidang perbankan. Sebagai hasilnya, Bank Niaga dikenal luas sebagai penyedia produk dan layanan berkualitas yang terpercaya. Di tahun 1987, Bank Niaga membedakan dirinya dari para pesaingnya di pasar domestik dengan menjadi Bank yang pertama menawarkan nasabahnya layanan perbankan melalui mesin ATM di Indonesia. Pencapaian ini dikenal luas sebagai masuknya Indonesia ke dunia perbankan modern. Kepemimpinan Bank dalam penerapan teknologi terkini semakin dikenal di tahun 1991 dengan menjadi yang pertama memberikan nasabahnya layanan perbankan online.

Bank Niaga menjadi perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) pada tahun 1989. Keputusan untuk menjadi perusahaan terbuka merupakan tonggak bersejarah bagi Bank dengan meningkatkan akses pendanaan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank CIMB Niaga Syariah Kantor Cabang Palembang.

1. Sejarah Singkat Bank CIMB Niaga Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdirinya CIMB Niaga pada tanggal 26 September 1955 dengan nama Bank Niaga. Pada dekade awal berdirinya, fokus utama adalah pada membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme di bidang perbankan. Sebagai hasilnya, Bank Niaga dikenal luas sebagai penyedia produk dan layanan berkualitas yang terpercaya. Di tahun 1987, Bank Niaga membedakan dirinya dari para pesaingnya di pasar domestik dengan menjadi Bank yang pertama menawarkan nasabahnya layanan perbankan melalui mesin ATM di Indonesia. Pencapaian ini dikenal luas sebagai masuknya Indonesia ke dunia perbankan modern. Kepemimpinan Bank dalam penerapan teknologi terkini semakin dikenal di tahun 1991 dengan menjadi yang pertama memberikan nasabahnya layanan perbankan online.

Bank Niaga menjadi perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) pada tahun 1989. Keputusan untuk menjadi perusahaan terbuka merupakan tonggak bersejarah bagi Bank dengan meningkatkan akses pendanaan

DAFTAR PUSTAKA

- Albert Kurniawan, 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*
Bandung : Alfabeta
- Aderina Lubis, 2017. *Kualitas Layanan Perbankan Bandung*
- Aiisiyah Amanah, 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat
Menggunakan Internet Banking Jakarta*
- Budi Raharjo, 2001. *Aspek Teknologi Dan Keamanan Dalam Internet
Banking Jakarta*
- Cholid, 2015. *Metodelogi Penelitian Jakarta* : PT. Bumi Aksara
- Hari Sudarsono, 2004. *Manajemen Informatika* Yogyakarta : Ekonesia
- I Putu Agus Eka Pratama, 2004. *Komputer Dan Masyarakat Bandung
: Informatika*
- I Anatut, 2015. *Statistika Pendidikan Dan Metodelogi Penelitian
Kuantitatif Malang* : Madani
- Kasmir, 2000. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Jakarta* : Raja
Graffindo
- _____, 2014. *Manajemen Perbankan Syariah* Jakarta : Rajawali
- Moehammad Heykal, 2011. *Metodelogi Penelitian Bandung* :
Alfabeta
- Mardalis, 2013. *Metodelogi Penelitian Suatu Pendekatan Prposal*
Jakarta : PT. Bumi Aksara