

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PEMANFAATAN
FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* DI PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Fandu Ridwan Firdaus

15213001

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PEMANFAATAN
FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* DI PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Indonesia**

Disusun Oleh:

Fandu Ridwan Firdaus

15213001

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

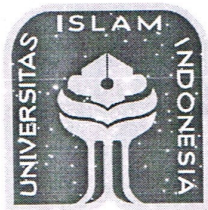
Universitas Islam Indonesia

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PEMANFAATAN
FASILITAS ELECTRONIC BANKING DI PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Fandu Ridwan Firdaus

No.Mahasiswa : 15213001

Jurusan : Keuangan dan Perbankan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal: 03 April 2018

Dosen Pembimbing



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang sebagai Tugas Akhir ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan atau plagiarisme karya orang lain. Apabila di kemudian hari telah terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 16 April 2018



Fandu Ridwan Firdaus

KATA PENGANTAR



Segala Puji dan Syukur yang hanya ditujukan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul ”Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Fasilitas *Electronic Banking* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”

Penyusunan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan gelar Ahli Madya Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan Tugas Akhir ini:

1. Ibu Sulistyarini dan Bapak dr. Tata Muhtadin (Alm) selaku orang tua yang selalu menjadi penyemangat hidup, atas dukungan dan ridho orang tua hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Ibu dr. Fajrin Siti Nursaadah selaku kakak yang selalu memberikan dukungan untuk adiknya hingga saat ini.
3. Ibu Dra. Fauziah .,MM selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty SE.,MM selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati SE.,M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Dityawarman El Aiyubbi M.E.K. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu pengetahuan.
8. Bapak Slamet Wahyudi selaku Kepala Cabang Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta atas bantuan dan bimbingannya
9. Seluruh karyawan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dan bantuan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis

Fandu Ridwan Firdaus

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Pernyataan Bebas Penjiplakan | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar | x |
| Daftar Lampiran | xi |
| | |
| BAB I: PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Dasar Pemikiran Magang | 1 |
| 1.2 Tujuan Magang | 3 |
| 1.3 Target Magang | 3 |
| 1.4 Bidang Magang | 4 |
| 1.5 Lokasi Magang | 4 |
| 1.6 Jadwal Magang | 4 |
| | |
| BAB II: LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Perbankan | 5 |
| 2.1.1 Pengertian Bank | 5 |
| 2.1.2 Bank Syariah | 5 |
| 2.1.3 Prinsip Operasional Bank Syariah | 6 |
| 2.1.4 Tujuan Bank Syariah | 7 |
| 2.1.5 Produk Bank Syariah | 8 |
| 2.2 Teknologi Informasi | 12 |
| 2.2.1 Teknologi Informasi | 12 |
| 2.2.2 Lingkup Teknologi Informasi | 12 |
| 2.3 <i>Electronic Banking</i> | 13 |
| 2.3.1 <i>Internet Banking</i> | 14 |
| 2.3.2 <i>Mobile Banking</i> | 14 |
| 2.3.3 <i>SMS Banking</i> | 14 |
| 2.3.4 <i>Phone Banking</i> | 15 |
| 2.3.5 <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> | 15 |
| 2.3.6 <i>Electronic Data Capture (EDC)</i> | 15 |
| 2.3.7 Keuntungan E-Banking | 15 |
| 2.4 Pelayanan | 16 |
| 2.4.1 Pengertian Pelayanan | 16 |
| 2.4.2 Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.5 Persepsi | 17 |
| 2.5.1 Pengertian Persepsi | 17 |
| 2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi | 17 |

| | | |
|------------------------------------|---|----|
| 2.6 | Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.6.1 | Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.6.2 | Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan | 19 |
| 2.6.3 | Mengukur Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.6.4 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 21 |
| BAB III: ANALISIS DEKRIPTIF | | 22 |
| 3.1 | Data Umum | 22 |
| 3.1.1 | Sejarah Bank | 22 |
| 3.1.2 | Profil Bank | 23 |
| 3.1.3 | Visi dan Misi serta Budaya Perusahaan | 23 |
| 3.1.4 | Struktur Organisasi Bank | 24 |
| 3.1.5 | Produk Bank | 25 |
| 3.2 | Data Khusus | 30 |
| 3.2.1 | Produk dan Layanan <i>Electronic Banking</i> (E-Banking)..... | 30 |
| 3.2.2 | Data Deskripsi Koresponden | 34 |
| 3.2.3 | Perincian Variabel Kepuasan Nasabah | 40 |
| 3.2.4 | Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah | 41 |
| BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN | | 51 |
| 4.1 | Kesimpulan | 51 |
| 4.2 | Saran..... | 54 |
| Daftar Pustaka | | 55 |
| Lampiran-lampiran..... | | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1: Jadwal Magang | 4 |
| Tabel 3.1: Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 35 |
| Tabel 3.2: Karakteristik Usia Koresponden | 35 |
| Tabel 3.3: Karakteristik Pekerjaan Koresponden | 36 |
| Tabel 3.4: Karakteristik Penghasilan Responden selama 1 (satu) bulan | 36 |
| Tabel 3.5: Karakteristik Jenis Fasilitas E-Banking BTN Syariah yang digunakan responden | 37 |
| Tabel 3.6: Karakteristik Tingkat Penggunaan E-Banking BTN Syariah selama 1 (satu) bulan | 38 |
| Tabel 3.7: Karakteristik jenis transaksi E-Banking BTN Syariah | 39 |
| Tabel 3.8: Penilaian pada persepsi/harapan konsumen terhadap fasilitas E-Banking BTNS | 41 |
| Tabel 3.9: Penilaian konsumen pada kinerja terhadap fasilitas E-Banking BTNS | 42 |
| Tabel 3.10: Perbandingan harapan dan kinerja pada kemudahan aktivasi E-Banking BTN Syariah | 43 |
| Tabel 3.11: Perbandingan harapan dan kinerja pada keefektifan, kepraktisan dan kemudahan penggunaan E-Banking BTN Syariah | 43 |
| Tabel 3.12: Perbandingan harapan dan kinerja pada kelengkapan fitur dan tampilan E-Banking BTN Syariah | 44 |
| Tabel 3.13: Perbandingan harapan dan kinerja pada kelengkapan, keakuratan dan kecepatan informasi E-Banking BTN Syariah | 44 |
| Tabel 3.14: Perbandingan harapan dan kinerja pada keamanan dan kenyamanan penggunaan E-Banking BTN Syariah | 45 |
| Tabel 3.15: Perbandingan harapan dan kinerja pada ketersediaan layanan E-Banking BTN Syariah | 46 |
| Tabel 3.16: Perbandingan harapan dan kinerja pada jangkauan dan kemudahan lokasi akses E-Banking BTN Syariah | 46 |

| | |
|---|----|
| Tabel 3.17: Perbandingan harapan dan kinerja pada biaya penggunaan E-Banking BTN Syariah | 47 |
| Tabel 3.18: Perbandingan harapan dan kinerja pada kemutakhiran teknologi informasi E-Banking BTN Syariah | 47 |
| Tabel 3.19 Perbandingan harapan dan kinerja pada kepatuhan E-Banking BTN Syariah | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1: Struktur organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta | 24 |
| Gambar 3.2: Indikator Kepuasan | 40 |
| Gambar 3.3: Grafik Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna E-Banking BTN Syariah | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja | 57 |
| Lampiran 2: Lembar Format Kuisisioner Data | 59 |
| Lampiran 3: Lembar Hasil Kuisisioner Data Responden | 62 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Perkembangan bisnis perbankan syariah setiap tahun terus meningkat diikuti dengan perkembangan informasi dan teknologi sebagai pendukung untuk memudahkan segala aktivitas bisnis. Di Indonesia yang masyarakatnya sebagian besar adalah muslim, saat ini semakin sadar akan pentingnya mendukung perbankan syariah di Indonesia. Sistem perbankan syariah pun semakin terpercaya untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa perbankan sesuai nilai-nilai Islam. Pada Juli 2017 sudah tercatat 2.626 jaringan kantor perbankan syariah yang ada di Indonesia (Statistik Perbankan Syariah, Juli 2017).

Persaingan bank syariah yang semakin ketat dan tiap bank syariah bersaing memberikan inovasi dan pengembangan teknologi informasi pada aktivitas bisnisnya. Perkembangan teknologi tersebut mampu memberikan dampak positif dan meningkatkan strategi pengembangan perbankan syariah. Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2017, Indonesia menduduki urutan ketujuh negara dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Pakistan, Kuwait dan Uni Emirat Arab.

Bank-bank syariah yang berada di Indonesia sudah banyak yang mengeluarkan fasilitas dalam bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui *Electronic Banking* (E-Banking). Hal ini sebagai bukti bahwa setiap bank memberikan yang terbaik dan memenuhi segala kebutuhan nasabahnya.

Transaksi E-Banking ini memudahkan untuk segala transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja hanya dengan memanfaatkan jaringan internet. Sehingga nasabah mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat yang berkaitan dengan transaksi perbankan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. E-Banking yang tersedia pada bank-bank memiliki berbagai jenis layanan meliputi : *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, *EDC (Electronic Data Capture)* dan lain-lain. Hasil riset yang dilakukan oleh Kadence International pada tahun 2014 menemukan bahwa *Mobile banking* atau M-Banking adalah jenis layanan elektronik perbankan yang paling banyak digunakan oleh nasabah dikarenakan lebih mudah, lebih lengkap, tersedia layanan 24 jam dan bisa digunakan pada semua perangkat seluler masa kini.

Pada era informasi dan teknologi yang berkembang pesat, konsumen sangat menginginkan dan mengedepankan aspek kemudahan, kepraktisan dan fleksibel seperti fasilitas E-banking yang diberikan oleh bank untuk lebih memudahkan dalam transaksi. Menurut Kotler (2004) kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat perasaan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya dalam menggunakan suatu produk. Konsumen akan mengalami tingkat kepuasan yang berbeda apabila kinerja tidak dapat memenuhi harapan/persepsi, konsumen akan merasa kecewa. Apabila kinerja melebihi harapan konsumen akan merasa puas.

Kepuasan konsumen akan diperoleh jika keinginan dan kebutuhan telah terpenuhi. Terdapat beberapa faktor bagi nasabah dalam memilih pelayanan

perbankan adalah kepercayaan atas kinerja perbankan yang baik dan profesional serta efisiensi layanan jasa yang diberikan perbankan. Kualitas jasa layanan yang didukung dengan informasi dan teknologi merupakan salah satu komponen dalam menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (Boone dan Kurtz, 2010:439).

Berdasarkan uraian di atas maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul **“Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Fasilitas *Electronic Banking* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pada kegiatan magang ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui tentang fasilitas layanan E-Banking di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan nasabah berdasarkan persepsi dengan kinerja yang didapat oleh nasabah pengguna fasilitas E-Banking di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai setelah melaksanakan kegiatan magang adalah :

- 1) Mampu menjelaskan berbagai jenis fasilitas layanan E-Banking di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
- 2) Mampu menjelaskan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan persepsi dengan kinerja yang didapat oleh nasabah pengguna fasilitas E-Banking di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Objek selama kegiatan magang pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dalam penyusunan laporan tugas akhir dilakukan pada bidang pelayanan (*Customer Service*).

Customer Service mempunyai tugas dalam melakukan pembukaan rekening produk, pengaktifan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) dan pengaktifan layanan E-Banking kepada nasabah, menyelesaikan keluhan dan memberikan solusi kepada nasabah, memonitoring aktivitas transaksi nasabah dan melakukan penutupan serta pemblokiran rekening.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang dilaksanakan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Faridan M Noto No.10, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang yang dilaksanakan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

| NO | KEGIATAN | 2018 | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pemilihan Tempat Magang | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 2. | Pembekalan Magang | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 3. | Pelaksanaan Magang | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4. | Bimbingan Laporan Magang | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 5. | Penyusunan Laporan Magang | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | |
| 6. | Ujian Tugas Akhir dan Ujian Kompetensi | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pada pasal 1 ayat 2 bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau bentuk lainnya dan menyalurkannya dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki fungsi dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan serta memberikan jasa-jasa bank (Kasmir, 2012:12).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank sebagai lembaga *intermediary* yang dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan meliputi tabungan, giro, deposito maupun dalam bentuk simpanan lainnya dan dana akan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan bentuk lainnya serta memberikan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.2 Bank Syariah

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bahwa pengertian Perbankan syariah pada pasal 1 ayat 1 adalah sebagai berikut: Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang mengenai Bank Syariah dan Unit

Usaha Syariah (UUS), meliputi cakupan kegiatan usaha, kelembagaan, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha bank.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang dapat memberikan kredit atau pembiayaan dan jasa-jasa lainnya pada lalu lintas pembayaran serta melaksanakan peredaran uang yang disesuaikan dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Sudarsono, 2012:29).

Perbankan syariah memiliki landasan hukum Islam yang kuat untuk melakukan kegiatan operasional dan menjalankan tujuan serta peran dalam meningkatkan kualitas perekonomian dalam suatu negara yang berpedoman pada Al-Quran dan Hadits.

2.1.3 Prinsip Operasional Bank Syariah

Bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasional berlandaskan pada nilai-nilai Islam yang tidak menggunakan bunga akan tetapi bagi hasil. Dalam lembaga keuangan syariah wajib memenuhi ketentuan menghindari aktivitas yang mengandung *gharar*, *masyir* dan hal-hal yang dilarang pada Al-Quran dan Hadits.

Sehingga dapat dilaksanakannya kemashlahatan bersama dan mencapai *falah*. Menurut Yurdani (2005;5), Bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Prinsip keadilan

Prinsip keadilan yang merupakan penerapan imbalan yang diperoleh atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang telah disepakati bersama antara bank dan nasabah.

2) Prinsip Kesederajatan

Bank syariah sebagai lembaga *intermediary* menempatkan posisi nasabah penyimpan dana, penerima dana maupun bank memiliki kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam kewajiban, hak, keuntungan dan risiko yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah penerima dana maupun bank.

3) Prinsip Ketentraman

Bank syariah mengeluarkan produk-produk bank syariah meliputi produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana dan jasa-jasa bank yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan terhindar dari unsur riba serta penerapan zakat harta.

2.1.4 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45), bank syariah memiliki beberapa tujuan khusus diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan kegiatan-kegiatan ekonomi umat untuk sesuai prinsip syariah, khususnya yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba, unsur *gharar*, *maysir* dan hal-hal yang dilarang dalam Al-Quran dan Hadits.
- 2) Menciptakan suatu keadilan dalam bidang ekonomi terutama ekonomi Islam.
- 3) Meningkatkan kualitas hidup umat dengan melakukan kegiatan usaha yang produktif agar terciptanya kemandirian usaha.

- 4) Menanggulangi masalah kemiskinan dan pengangguran yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- 5) Menjaga kestabilan ekonomi dalam suatu negara dan kebijakan moneter.
- 6) Menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank-bank non syariah.

2.1.5 Produk Bank Syariah

Bank syariah dalam pengembangan produk dikelompokkan menjadi tiga kelompok (Muhammad, 2005 : 88-103):

1) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

a) Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* sebagai prinsip titipan yang memiliki kesamaan hukum implikasi dengan *qardh*, dimana bank sebagai peminjam dan nasabah bertindak sebagai pihak yang meminjamkan uang. Produk bank syariah yang menggunakan prinsip *wadi'ah* adalah tabungan dan giro.

b) Prinsip *Mudharabah*

Prinsip dimana bank sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana atau penyimpan (*shahibul maal*). Dana yang dihimpun digunakan bank untuk melakukan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan. Jika terjadi kerugian maka bank akan bertanggungjawab atas kerugian yang terjadi. Produk bank syariah yang menggunakan prinsip *mudharabah* adalah tabungan dan deposito.

2) Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Produk penyaluran dana di bank syariah dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

a) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Mekanisme jual beli adalah melakukan perpindahan objek dan tingkat keuntungan telah ditentukan di depan dan menjadi harga jual barang. Prinsip jual-beli ini terbagi menjadi 3 bentuk pada bank syariah sebagai berikut:

1. *Murabahah*

Bank syariah bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli objek. Barang diserahkan segera dan pembayaran dilakukan secara tangguh dengan harga jual meliputi harga pokok ditambah margin yang telah disepakati nasabah.

2. *Salam*

Salam adalah akad jual-beli dimana objek yang diperjualbelikan belum tersedia (secara pesanan). Pembayaran diawal dan penyerahan barang diakhir sesuai kesepakatan bank dengan nasabah. Objek yang diperjualbelikan dalam penentuan harga, spesifikasi, kualitas, kuantitas dan waktu penyerahannya sudah ditentukan dan disepakati ketika akad terjadi.

3. *Istishna*

Akad jual-beli yang memiliki kesamaan dengan akad *salam* tetapi dalam pembayarannya oleh nasabah dapat dilakukan secara cicilan atau beberapa kali pembayaran. *Istishna* diterapkan pada bank syariah seperti pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

b) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat pada suatu objek. Konsep *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, akan tetapi memiliki perbedaan pada objek transaksinya. Imbalan yang diterima berupa *fee* atau *ujroh*.

c) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Prinsip bagi hasil untuk produk pembiayaan di bank syariah terdiri atas *Musyarakah* dan *Mudharabah* sebagai berikut:

1. *Musyarakah*

Akad *musyarakah* merupakan akad kerjasama diantara kedua pihak atau lebih untuk melakukan suatu usaha, dimana semua pihak memberikan kontribusi secara finansial dan non finansial dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan bersama. Apabila terjadi kerugian maka akan dibagi berdasarkan porsi kontribusi dana.

2. *Mudharabah*

Akad *mudharabah* adalah akad kerjasama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha, keuntungan dibagi berdasarkan nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian maka akan ditanggung oleh pemilik dana kecuali disebabkan adanya kelalaian yang dilakukan pengelola dana.

3) Produk Jasa

a) Alih Utang Piutang (*Hiwalah*)

Bank syariah memberikan fasilitas *Hiwalah* untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan pelaksanaan produksi dan bank akan mendapat *fee* atau imbalan.

b) Gadai (*Rahn*)

Digunakan untuk memberikan jaminan pembiayaan kembali kepada bank syariah dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi ketentuan dan kriteria yang ditetapkan oleh bank, diantaranya milik nasabah sendiri, jelas mengenai ukuran, nilai barang akan ditentukan berdasarkan nilai harga pasar serta dapat dikuasai namun tidak dapat dimanfaatkan oleh bank.

c) Pinjaman Kebaikan (*al-Qardh*)

Pinjaman *al-Qardh* untuk membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek. Produk yang untuk membantu usaha-usaha mikro dan keperluan-keperluan sosial dan tanpa adanya imbalan yang harus diberikan.

d) Pemberian Kuasa (*Wakalah*)

Nasabah memberi kuasa kepada bank syariah untuk mewakili dirinya melakukan transaksi-transaksi perbankan misalnya transfer dana, kliring, inkaso dan lain-lain.

e) Bank Garansi (*Kafalah*)

Bank garansi dapat digunakan untuk memberikan jaminan pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank akan memberikan syarat pada nasabah untuk

menempatkan dana nasabah untuk fasilitas ini sebagai *rahn*. Bank akan mendapatkan *fee* atas jasa pada bank garansi.

2.2 Teknologi Informasi

2.2.1 Teknologi Informasi

Menurut Turban dan Leidner (2008), teknologi informasi merupakan kumpulan yang meliputi sistem komputasi yang digunakan oleh kelompok atau organisasi. Termasuk *hardware*, *software*, *database*, *network* dan perangkat elektronik lain untuk melakukan suatu kegiatan.

2.2.2 Lingkup Teknologi Informasi

Menurut Rainer (2007), komponen-komponen dasar teknologi informasi meliputi:

- 1) *Hardware* adalah perangkat keras pada komputer yaitu monitor, *processor*, CPU, *keyboard* dan printer.
- 2) *Software* adalah kumpulan program yang dapat membantu pegawai atau individu dalam mengolah data.
- 3) *Database* merupakan kumpulan-kumpulan data atau file yang dapat saling terhubungkan.
- 4) *Network* merupakan sebuah jaringan koneksi *wireless* yang dapat menghubungkan komputer-komputer pada suatu perusahaan.
- 5) *Procedure* adalah sekumpulan ketentuan atau instruksi dimana cara menggabungkan komponen-komponen sebelumnya untuk mengolah informasi dan menghasilkan *output* yang diharapkan.

- 6) *People* adalah setiap individu atau pekerja yang menggunakan komponen-komponen berupa *hardware*, *software*, ataupun menggunakan hasilnya.

2.3 Electronic Banking

Perkembangan *Electronic Banking* (E-Banking) dalam perbankan terutama perbankan syariah mengalami kemajuan pesat diikuti dengan teknologi informasi yang semakin modern dan canggih. Aktivitas transaksi bank dapat dilakukan oleh nasabah dengan cepat, mudah dan tanpa batasan waktu. Bank-bank syariah menyediakan layanan E-Banking untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media yang praktis untuk melakukan transaksi perbankan 24 jam.

- 1) Jenis Transaksi E-Banking
 - a) Transfer dana atau pemindahan dana
 1. Dua rekening di bank yang sama
 2. Rekening di bank yang berbeda
 3. Dan lain-lain
 - b) Informasi
 1. Saldo
 2. Transaksi
 3. Mutasi
 4. Dan lain-lain
 - c) Pembayaran
 1. Listrik
 2. Pulsa berbagai operator

3. Iuran TV Kabel
4. Pembayaran SPP
5. Kartu Kredit
6. Dan lain-lain

2.3.1 *Internet Banking*

Menurut Bank Indonesia (2004), *Internet Banking* sebagai jenis pelayanan jasa bank yang dapat membantu nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang telah terkoneksi pada *notebook* atau *netbook*.

2.3.2 *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan jenis layanan perbankan berbasis media elektronik yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang tersedia pada *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.

2.3.3 *SMS Banking*

Short Message Service Banking (SMS Banking) memiliki pengertian dan fungsi yang hampir sama dengan *mobile banking*. Perbedaan pada M-banking diakses dengan menggunakan menu yang sudah tersedia dan menggunakan SIM card, sedangkan SMS banking menggunakan media *SMS Plain* (SMS Manual) untuk mengakses layanan.

2.3.4 Phone Banking

Phone Banking adalah layanan untuk kemudahan bertransaksi atau mendapatkan informasi perbankan lewat telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank.

2.3.5 Automatic Teller Machine (ATM)

ATM merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan biasanya tersedia selama 24 jam menggunakan kartu ATM yang berikan oleh bank kepada nasabah penyimpan dana berupa tabungan.

2.3.6 Electronic Data Capture (EDC)

EDC merupakan suatu perangkat/ terminal yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu debit/kredit/prabayar di *merchant* atau toko.

2.3.7 Keuntungan E-Banking

Electronic Banking keuntungan bagi nasabah yang menggunakan sebagai berikut:

- 1) Bebas bertransaksi dimana saja dan kapan saja.
- 2) Sangat efisien, hanya dengan mengakses melalui komputer atau telepon seluler tanpa harus datang ke kantor bank dengan biaya yang murah.
- 3) Aman yang dilengkapi dengan *security user ID* untuk menjamin keamanan.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk mempersiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan orang lain.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi di dalam interaksi secara langsung antar seseorang atau penyedia layanan dengan orang lain dan menyediakan kepuasan konsumen.

Dari definisi yang telah disampaikan, bisa disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta menyediakan kepuasan konsumen atau nasabah.

2.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:59), kualitas merupakan suatu kondisi yang dapat berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan. Jika dilihat dari definisi tersebut sehingga kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan saat menggunakan produk atau jasa. Jika produk atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Jika produk atau jasa yang diterima belum memenuhi harapan konsumen maka kualitas pelayanan kurang atau rendah.

Ciri-ciri pelayanan yang baik kepada konsumen menurut Kasmir (2005:39) sebagai berikut:

- 1) Selalu bertanggung jawab kepada setiap konsumen.
- 2) Mampu memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat.
- 3) Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan seseorang dengan baik dan sopan.
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan.
- 5) Memiliki pengetahuan (*product knowledge*) dan kemampuan yang baik.
- 6) Berusaha memahami dan siap membantu dalam melayani kebutuhan konsumen.
- 7) Mampu memberikan rasa percaya dan memberikan keyakinan kepada konsumen.

2.5 Persepsi

2.5.1 Pengertian Persepsi

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2004:51) bahwa persepsi merupakan pengalaman mengenai sebuah objek, atau hubungan yang dapat diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003:154), faktor-faktor dapat mempengaruhi persepsi seseorang sebagai berikut :

- 1) Faktor internal: suatu perasaan, sikap dan kepribadian tiap individu, prasangka, keinginan atau harapan, proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, kebutuhan dan minat serta motivasi.
- 2) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, hal-hal baru dan ketidakasingan suatu objek.

2.6 Kepuasan Pelanggan

2.6.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2014:150), kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu perasaan puas, senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen atau pelanggan membandingkan hasil pada suatu produk yang diterima dengan harapan.

Menurut teori Supranto dalam jurnal Susanti (2012), kepuasan pelanggan merupakan suatu label dalam untuk meringkas suatu tindakan yang terlihat pada penggunaan produk atau jasa.

Dari definisi yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketika hasil yang didapatkan konsumen atau nasabah bank melebihi harapan yang diharapkan pada saat menggunakan produk atau jasa akan memberikan perasaan yang puas.

Faktor utama dalam menciptakan suatu kepuasan bagi pelanggan atau nasabah adalah kualitas pelayanan, kinerja dan produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau bank. Sifat kepuasan memiliki sifat subjektif dan tidak

berwujud, akan tetapi dapat diukur melalui survey berupa kuisisioner atau indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Memenuhi keinginan dan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 2) Memenuhi ekspektasi atau sesuatu yang diharapkan pelanggan dengan dapat membuat pelanggan kembali lagi dan melakukan pembelian ulang.

2.6.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Saleh (2010:125), dimana layanan dapat memberikan kepuasan orang atau sekelompok orang, ada beberapa persyaratan pokok sebagai berikut:

- 1) Memiliki tingkah laku yang sopan santun dan etika yang baik.
- 2) Dalam menyampaikan sesuatu kepada seseorang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang bersangkutan.
- 3) Penentuan dalam waktu penyampaian harus tepat.
- 4) Memiliki keramahtamahan agar seseorang atau konsumen merasa senang.

2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005:80) dalam mengukur kepuasan pelanggan, memiliki beberapa metode yang dapat digunakan sebagai berikut:

- 1) Sistem pengaduan

Sistem pengaduan dapat memberikan kesempatan secara terbuka kepada para nasabah atau pelanggan untuk memberikan saran, kritik atau keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Bagi perusahaan

atau bank harus sesegera mungkin dalam melakukan penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah atau konsumen.

2) Survey pelanggan

Perlunya melakukan survey pelanggan merupakan cara dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya membagikan kuisioner, wawancara secara langsung dan media survey lainnya.

3) Panel pelanggan

Perusahaan atau bank melakukan cara dalam mengukur kepuasan pelanggan atau nasabahnya dengan mengundang nasabah setia dan nasabah yang telah pindah tempat atau berhenti untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Dari kedua nasabah tersebut akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah-nasabah tersebut. Jika nasabah yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat maka hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan atau bank gagal dalam memuaskan nasabah atau pelanggan.

Menurut John A Martila dan John C James (dalam Supranto, 1997:239) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan *Importance Performance Analisis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/kepuasan konsumen.

Rumus : $Tki = Xi/Yi \times 100 \%$

Keterangan :

- Tki : Tingkat Kesesuaian Konsumen
- Xi : Skor penilaian kinerja / pelayanan yang diterima konsumen
- Yi : Skor penilaian persepsi/ harapan dari konsumen.

2.6.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakan bahwa kunci untuk dapat mempertahankan pelanggan atau nasabah adalah kepuasan. Berikut adalah indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) *Re-purchase* : Pembelian ulang suatu produk atau jasa, dimana nasabah tersebut akan kembali kepada bank atau perusahaan untuk membeli produk atau jasa.
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth* : Jika seorang nasabah merasa puas, biasanya akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan atau bank dan mengajak atau merekomendasikan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan Citra Merek atau *Brand* : Nasabah akan kurang memperhatikan merek dan iklan produk atau jasa yang dimiliki kompetitor perusahaan atau bank lain.
- 4) Menciptakan minat keputusan pembelian ulang pada bank atau perusahaan yang sama baik produk yang sama maupun produk lain.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank

Adanya perubahan oleh pemerintah mengenai peraturan perundang-undangan perbankan UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998 mengenai pelaksanaan *dual system banking* yaitu sistem perbankan konvensional dan perbankan syariah. Persaingan dalam pasar perbankan semakin ketat ditandai banyaknya bank-bank syariah baru untuk memenuhi kebutuhan pasar dan mengikuti perkembangan keuangan syariah. Peraturan Bank Indonesia Nomor 4/1/PBI/2002 yang dikeluarkan Bank Indonesia mengenai perubahan pada kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah semakin bertambah banyaknya Unit Usaha Syariah. Pihak manajemen PT. Bank Tabungan Negara pada tanggal 12 Desember 2013 melakukan penyusunan perubahan anggaran dasar dan rencana kerja dan untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN telah menerima surat persetujuan dari Bank Indonesia, Surat No.6/1350/DPbs tentang persetujuan BI mengenai Kantor Cabang Syariah pada Bank BTN. Pada tanggal tersebut sehingga secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Direksi PT. BTN telah resmi pertama kalinya membuka Kantor Cabang Syariah (KCS) di Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Selanjutnya dengan dibukanya KCS di Bandung, Surabaya yang

secara berturut-turut serta tanggal 4 April 2005 KCS di Yogyakarta dan KCS di Makassar, KCS di Malang dan Solo.

3.1.2 Profil Bank

BTN Syariah sebagai *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari induk Bank BTN dengan operasional pada prinsip syariah, melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta pada 14 Februari 2015. BTN Syariah selanjutnya mendirikan kantor cabang di kota-kota besar seperti Surabaya, Yogyakarta, hingga saat ini kantor cabang terbaru di kota Mataram.

Pembukaan Unit Usaha Syariah ini untuk melayani minat dan kebutuhan masyarakat dan peluang pasar dalam memanfaatkan industri jasa keuangan syariah terutama pada sektor perumahan dan industri.

3.1.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan

3.1.3.1 Visi

Visi dari bank BTN Syariah adalah menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri .

3.1.3.2 Misi

Misi Bank BTN Syariah yaitu:

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta menyediakan layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.
- 2) Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi pada seluruh pegawai serta penerapan GCG (*Good Corporate Governance*) dan *Compliance*.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.

- 4) Memedulikan kepentingan lingkungan dan masyarakat.

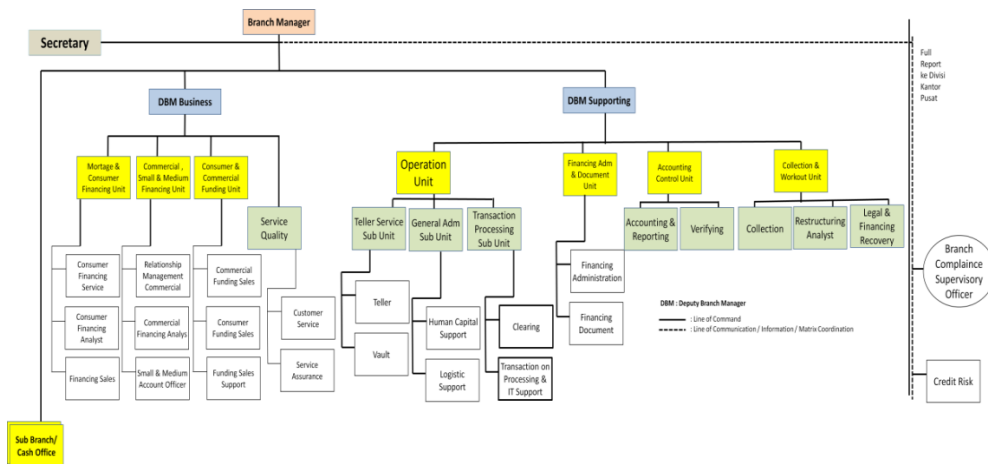
3.1.3.3 Budaya Perusahaan

Bank BTN Syariah Kantor Cabang Syariah Yogyakarta memiliki 3 (tiga) budaya perusahaan sebagai berikut:

- 1) Keterlibatan jajaran pimpinan dalam mengenali potensi dan karakteristik pegawai (*Know Your Employee*) serta mendorong perubahan perilaku pegawai.
- 2) Sinergi untuk layanan dan kinerja terbaik.
- 3) Mendorong inovasi untuk mewujudkan proses kerja yang unggul (*Innovation to Deliver Excellent Process*).

3.1.4 Struktur Organisasi Bank

Berikut ini adalah struktur organisasi pada PT. BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



Sumber : Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

3.1.5 Produk Bank

3.1.5.1 Produk-produk Pendanaan (*Funding*)

1) Giro BTN iB

Simpanan dana perorangan atau korporasi untuk aktivitas bisnis dan penarikan dana dengan cek atau bilyet giro atau sarana pemindahbukuan lainnya. Menggunakan akad *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

2) Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah giro yang memiliki sifat berjangka dengan akad *mudharabah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang telah disepakati.

3) Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana menggunakan akad *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

4) Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan menggunakan akad *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

5) Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana untuk biaya perjalanan ibadah haji, dengan menggunakan akad *mudharabah* (investasi).

6) Deposito BTN iB

Produk deposito dengan jangka waktu tertentu menggunakan akad *mudharabah* (investasi), bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

7) TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan untuk meningkatkan dan menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

8) Tabungan BTN Qurban

Tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang kompetitif.

9) Tabungan BTN Sempel iB

Tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad *Wadiah* (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

10) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

11) Deposito On Call BTN iB

Simpanan deposito dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) bulan dengan bagi hasil yang sangat kompetitif.

3.1.5.2 Produk-produk Pembiayaan (*Financing*)

1) Pembiayaan KPR Platinum BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian rumah, ruko, rukan serta rusun/apartemen bagi nasabah perorangan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual-beli).

2) Pembiayaan KPR Indent BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian rumah, ruko, rukan serta rusun secara inden, bagi nasabah perorangan menggunakan akad *istishna* (pesanan) secara tangguh cicilan bulanan dalam jangka waktu tertentu.

3) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor (motor atau mobil) bagi nasabah perorangan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual-beli).

4) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja nasabah lembaga atau perusahaan menggunakan akad *mudharabah* (bagi hasil).

5) Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja pengembang perumahan dalam membangun proyek perumahan menggunakan akad *musyarakah* (bagi hasil).

6) Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan barang modal (*capital expenditure*) perusahaan atau lembaga dengan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli) dan/atau *musyarakah* (bagi hasil).

7) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Bangun Rumah BTN iB adalah fasilitas pembiayaan dengan akad *murabahah* (jual-beli), yang untuk nasabah yang memenuhi persyaratan yang ditentukan bank dalam membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain diatas tanah.

8) KPR BTN Sejahtera/Subsidi iB

KPR Sejahtera/Subsidi iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah dalam pembelian rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli)

9) Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa *payroll* BTN Syariah. Pembiayaan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli) untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang seperti barang elektronik, *furniture*, alat rumah tangga dan barang kebutuhan lainnya.

10) Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan untuk keperluan berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah meliputi paket biaya pendidikan, paket biaya pernikahan, paket biaya umroh atau haji, paket biaya kesehatan dan paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah menggunakan akad *kafalah*.

11) Emasku BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual-beli) dalam rangka kepemilikan emas batangan bersertifikat Antam.

12) Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah dengan akad *qardh* yang diberikan oleh bank kepada nasabah disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan *marhun* (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

13) Properti BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk kepemilikan aset bersama berupa pembelian properti baru maupun *refinancing* dengan akad *musyarakah mutanaqisah*.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Produk dan Layanan *Electronic Banking* (E-Banking)

1) *Mobile Banking* BTN Syariah

Aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank.

a) Menu *Mobile Banking* BTN Syariah

1. *Home Screen* :

- Untuk mengakses, melakukan Login dan masukkan 8 digit *Alphanumeric PIN Mobile Banking*.
- Untuk ubah PIN, pilih Pengaturan - Ubah *Password* - Masukkan *Password Lama - Password Baru - Konfirmasi Password Baru*.

2. Informasi Rekening :

- Mengetahui jumlah saldo pada rekening.
- Pilih rekening untuk mengetahui 5 transaksi keuangan terakhir.

3. Transfer :

- Transfer ke rekening BTN (Syariah dan Konvensional) dan Bank lain.
- Daftar tujuan transfer, untuk mengetahui, merubah serta menghapus rekening tujuan transfer yang telah tersimpan.

4. *Virtual Account* :

- Pembayaran ke lembaga yang telah bekerjasama.

5. Layanan Nasabah :

- *Inbox*, untuk mengetahui pesan yang diterima dari transaksi yang pernah dilakukan.
- Ubah PIN, untuk melakukan perubahan PIN

b) Pendaftaran *Mobile Banking* BTN Syariah

1. Daftar

- Transaksi lainnya - E Channel - SMS Banking - Pendaftaran *Mobile Banking* – Masukkan No. HP - Masukkan 6 digit angka PIN *Mobile Banking* - Tuliskan kembali PIN *Mobile Banking* - Pilih Jenis Rekening - Konfirmasi Pendaftaran (pastikan No. HP dan No. Rekening telah sesuai) – Bukti pendaftaran berupa struk.

2. Syarat dan Ketentuan

Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah hanya dapat di *download* melalui Play Store/ App Store dan di install pada Android/iPhone.

2) Mobile Wakaf NU BTN Syariah

Layanan Perbankan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan ibadah wakaf dengan cara yang praktis dan aman melalui *smartphone* tanpa harus datang untuk mengunjungi Kantor BTN Syariah atau Lembaga wakaf secara gratis untuk pendaftaran dan pengunduhan aplikasi.

a) Menu Wakaf NU BTN Syariah

1. *Home Screen* :

- Untuk akses, Masukkan “*User Name*” dan “*Password*” pilih *Login*.
(*User Name* dan *Password* sesuai dengan data yang dimasukkan saat Registrasi)

2. Melakukan Wakaf :

- Isi nominal jumlah uang yang akan diwakafkan dan tekan tombol “*Saya Bersedia Wakaf*”.
- Pilih *channel* untuk membayar wakaf (*channel* yang tersedia *Credit Card / Debit BTN Card*).
- Lakukan pengisian data *Credit Card / Debit BTN Card*, dan tekan tombol “*Process Payment*” untuk membayar.
- Pada halaman ini isi *OTP code* sesuai konfirmasi, lalu tekan tombol “*Submit*”.

3. *History*

- Cek *History* untuk mengetahui tanggal pembayaran, Status Pembayaran serta Jumlah nominal wakaf uang.

4. Profil

- Profil digunakan untuk melakukan pembaruan data profil dan *password* sebelumnya, jika perubahan data sudah sesuai, tekan tombol “*Update*”.

b) Syarat dan Ketentuan

- Aplikasi Mobile Wakaf NU BTN Syariah hanya dapat di *download* melalui Play Store/ App Store dan di install pada Android/iPhone.

3) *I-Cash Management System* (ICMS)

Layanan berbasis Internet dengan menggunakan aplikasi *browser* yang berguna untuk membantu nasabah korporasi dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien.

a) Syarat dan Ketentuan

- Telah melakukan kerja sama dengan Bank BTN atau UUS Bank BTN
- Membuka rekening Giro BTN iB atas nama perusahaan.

4) Kartu Debit BTN

Kartu Debit BTN terdiri dari 3 jenis untuk memenuhi berbagai kebutuhan anda, meliputi Kartu debit BTN Reguler (terbagi menjadi 3 kartu ATM/Debit BTN Chip Reguler Silver, Gold, dan Platinum) Kartu Debit BTN Reguler Syariah, Kartu Debit BTN Prioritas Gold, Kartu Debit BTN Prioritas Platinum.

a) Cara Pendaftaran

Setiap nasabah yang membuka tabungan Bank BTN iB, otomatis langsung akan mendapatkan Kartu Debit BTN iB sesuai jenis tabungan dan jenis kartu yang diinginkan.

5) ATM, CDM, Mesin Setor Tunai

Layanan mesin ATM mempunyai beberapa fitur diantaranya yang dapat menerima setoran tunai sehingga memudahkan dalam bertransaksi, cepat dan

realtime. Dapat juga menerima setoran tunai uang Rp20.000, Rp50.000 dan Rp100.000 melalui *Cash Deposite Mechine* (CDM) BTN.

6) *Call Center* BTN Syariah

Bank BTN Syariah mengeluarkan program layanan interaktif *Call Center* dengan induk Bank BTN. *Hotline* nomor telepon BTN maupun bank BTN syariah di nomor 1500 286 ini tidak bebas pulsa dan melayani selama 24 jam nonstop dalam melayani nasabah maupun non nasabah. Dengan menghubungi *Call Center* BTN, nasabah dapat menanyakan berbagai informasi seputar mengenai Bank BTN dan BTN Syariah ataupun saran, kritik atau juga solusi cepat masalah perbankan yang misalnya cara mengurus kartu ATM BTN yang hilang, cara blokir kartu ATM BTN yang tertelan, aktivasi kartu kredit dll

3.2.2 Data Deskripsi Koresponden

1) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Koresponden

Jumlah nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang menjadi responden berjumlah 30 nasabah yang ditemui selama 5 hari dan seluruh kuesioner akan dianalisa. Berdasarkan kuesioner tersebut dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan 7 karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, penghasilan responden, jenis fasilitas E-Banking yang digunakan responden, tingkat penggunaan E-Banking serta jenis transaksi E-Banking yang digunakan responden. Secara rinci karakteristik dari responden/nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Koresponden (Orang) | Prosentase (%) |
|-----|---------------|-------------------------------|-------------------|
| 1. | Pria | 16 | 53,3 |
| 2. | Wanita | 14 | 46,7 |
| | Total | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.1, dapat diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden Bank BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta ternyata responden lebih banyak pada pria yaitu sebesar 53,3 persen sedangkan wanita sebesar 46,7 persen.

2) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Koresponden

Tabel 3.2 Karakteristik Usia Koresponden

| No. | Umur | Jumlah Koresponden (Orang) | Prosentase (%) |
|-----|---------------|-------------------------------|----------------|
| 1. | <25 Tahun | 12 | 40 |
| 2. | 25 – 30 Tahun | 4 | 13,4 |
| 3. | 30 – 40 Tahun | 7 | 23,3 |
| 4. | > 40 Tahun | 7 | 23,3 |
| | Total | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.2, jumlah responden yang berumur kurang dari 25 tahun lebih mendominasi sebesar 40 persen, sedangkan jumlah responden yang berumur 30 hingga 40 tahun dan jumlah responden yang berumur lebih dari 40 tahun memiliki jumlah yang sama sebesar 23,3 persen. Jumlah responden yang berumur 25 hingga 30 tahun paling sedikit hanya sebesar 13,4 persen pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

3) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Koresponden

Tabel 3.3 Karakteristik Pekerjaan Koresponden

| No. | Pekerjaan | Jumlah Koresponden (Orang) | Prosentase (%) |
|-------|---|-------------------------------|-------------------|
| 1. | Pelajar/Mahasiswa | 9 | 30 |
| 2. | Wiraswasta/Wirausaha | 3 | 10 |
| 3. | Karyawan Swasta | 10 | 33,3 |
| 4. | Pegawai Negri Sipil | 3 | 10 |
| 5. | Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Pengusaha dan lain-lain) | 5 | 16,7 |
| Total | | 30 | 100 |

Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.3, Responden Bank BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta paling mendominasi adalah Karyawan Swasta sebesar 33,3 persen. Jumlah responden dari kalangan mahasiswa/pelajar cukup besar sebesar 30 persen. Jumlah responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta maupun PNS memiliki jumlah yang sama yaitu 10 persen. Selain itu, banyak responden yang memiliki pekerjaan sebagai pengusaha, pedagang maupun Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 16,7 persen.

4) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Responden

Tabel 3.4 Karakteristik Penghasilan Responden selama 1 (satu) bulan

| No. | Besar Penghasilan | Jumlah Koresponden (Orang) | Prosentase (%) |
|-------|------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| 1. | < Rp. 1.500.000 | 10 | 33,3 |
| 2. | Rp. 1.500.000 – Rp.2.000.000 | 13 | 43,3 |
| 3. | Rp. 2.000.000 – Rp.3.500.000 | 5 | 16,7 |
| 4. | > Rp. 3.500.000 | 2 | 6,7 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.4, bahwa jumlah responden yang memiliki penghasilan per bulan 1.500.000 rupiah hingga 2.000.000 rupiah lebih mendominasi yaitu sebesar 43,3 persen. Sedangkan jumlah responden yang memiliki penghasilan per bulan kurang dari 1.500.000 rupiah sebesar 33,3 persen yang merupakan responden dari kalangan mahasiswa/pelajar. Jumlah responden yang memiliki penghasilan per bulan 2.000.000 rupiah hingga 3.500.000 rupiah memiliki prosentase sebesar 16,7 persen. Jumlah responden yang memiliki penghasilan per bulan diatas 3.500.000 rupiah hanya 6,7 persen.

- 5) Distribusi frekuensi Berdasarkan Jenis Fasilitas E-Banking yang digunakan Responden.

Tabel 3.5 Karakteristik Jenis Fasilitas E-Banking BTN Syariah yang digunakan responden.

| No. | Jenis E-Banking BTNS | Jumlah Pengguna (Orang) | Prosentase (%) |
|-----|---|-------------------------|----------------|
| 1. | Kartu ATM BTN Syariah | 27 | 90% |
| 2. | <i>Mobile Banking</i> BTN Syariah | 0 | 0 |
| 3. | <i>Mobile Payment / M-Wakaf</i> BTN Syariah | 0 | 0 |
| 4. | Lainnya (<i>Call Center</i>) | 3 | 10 |
| | Total | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.5, bahwa jumlah pengguna kartu ATM BTN Syariah di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta paling mendominasi yaitu sebesar 90 persen. Banyak responden yang menganggap kartu ATM BTN Syariah sebagai produk yang sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kemudahan segala aktivitas keuangan. Sedangkan jumlah pengguna layanan *Call Center* BTN Syariah hanya sebesar 10 persen. Fasilitas M-Payment/M-Wakaf BTN Syariah maupun M-

Banking BTN Syariah di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta belum memiliki pengguna dikarenakan masih kurangnya daya minat dari nasabah maupun debitur BTN Syariah Yogyakarta.

6) Distribusi frekuensi Berdasarkan Tingkat Penggunaan E-Banking

Tabel 3.6 Karakteristik Tingkat Penggunaan E-Banking BTN Syariah selama 1 (satu) bulan

| No. | Tingkat Penggunaan | Jumlah Pengguna (Orang) | Prosentase (%) |
|-------|--------------------|----------------------------|----------------|
| 1. | < 2 kali | 16 | 53,3 |
| 2. | 2 – 4 kali | 7 | 23,3 |
| 3. | 4 – 7 kali | 3 | 10 |
| 4. | > 7 kali | 4 | 13,4 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.6, menunjukkan bahwa jumlah pengguna E-Banking BTN Syariah dengan tingkat penggunaan kurang dari 2 kali selama sebulan paling mendominasi sebesar 53,3 persen. Sedangkan jumlah pengguna E-Banking BTN Syariah dengan tingkat penggunaan 2 hingga 4 kali selama sebulan sebesar 23,3 persen. Jumlah pengguna E-Banking BTN Syariah dengan tingkat penggunaan lebih dari 7 kali selama sebulan sebesar 13,4 persen. Jumlah pengguna E-Banking BTN Syariah dengan tingkat penggunaan 4 hingga 7 kali selama sebulan paling rendah yaitu sebesar 10 persen.

7) Distribusi frekuensi Berdasarkan Jenis transaksi E-Banking

Tabel 3.7 Karakteristik jenis transaksi E-Banking BTN Syariah

| No. | Jenis Transaksi E-Banking | Jumlah Pengguna (Orang) | Prosentase (%) |
|-------|---|-------------------------|----------------|
| 1. | Untuk pemantauan dana masuk/keluar misalnya cek saldo & mutasi harian . | 9 | 30 |
| 2. | Untuk melakukan pengiriman uang/transfer. | 14 | 46,7 |
| 3. | Untuk pembayaran tagihan / SPP / dan pembayaran lainnya. | 0 | 0 |
| 4. | Lainnya (tarik tunai, pembelian pulsa dan lainnya) | 7 | 23,3 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan tabel 3.7, bahwa jumlah pengguna E-Banking BTN Syariah lebih sering menggunakan untuk transaksi pengiriman uang/transfer sebesar 46,7 persen. Jumlah pengguna yang menggunakan E-Banking BTN Syariah untuk memantau dana masuk/keluar sebesar 30 persen. Jumlah pengguna yang menggunakan E-Banking BTN Syariah untuk menarik uang melalui ATM maupun membeli pulsa dan listrik sebesar 23,3 persen. Untuk pembayaran tagihan/SPP biasanya nasabah atau debitur BTN Syariah lebih menyukai untuk datang langsung ke kantor cabang jika dibandingkan melakukan pembayaran melalui E-Banking BTN Syariah.

3.2.3 Perincian Variabel Kepuasan Nasabah

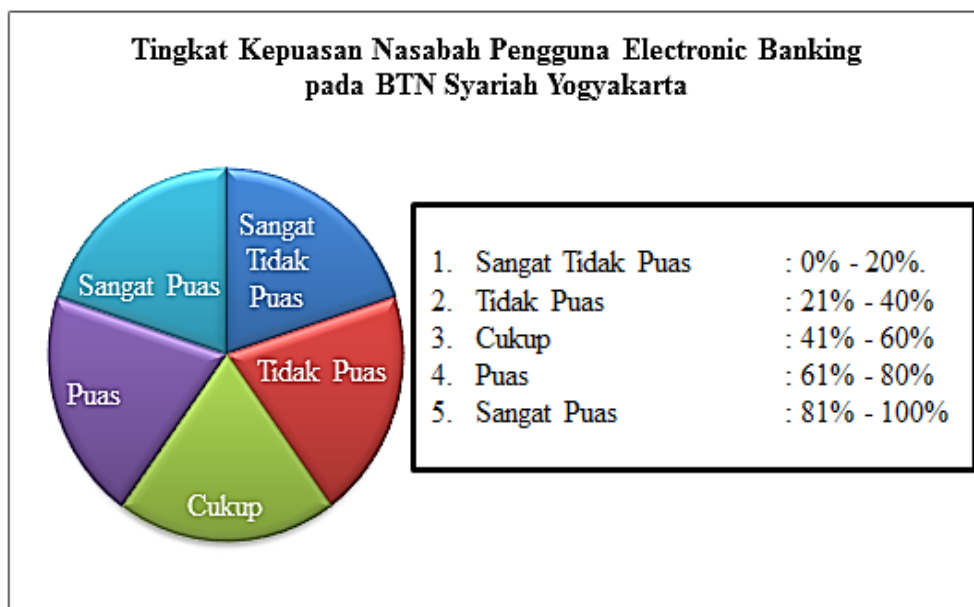
1) Skala pengukuran harapan/persepsi konsumen terhadap kinerja dan kualitas layanan Bank BTN Syariah pada penggunaan E-Banking sebagai berikut :

- ✓ SS/SP : Sangat Setuju/Sangat Puas, diberi bobot 5
- ✓ S/P : Setuju/Puas, diberi bobot 4
- ✓ C : Cukup, diberi bobot 3
- ✓ TS/TP : Tidak Setuju/Tidak Puas, diberi bobot 2
- ✓ STS/STP : Sangat Tidak Setuju /Sangat Tidak Puas diberi bobot 1

Adapun rumus untuk menghitung skor keseluruhan sebagai berikut :

Skor = nilai bobot x jumlah responden

2) Indikator Kepuasan :



Gambar 3.2 Indikator Kepuasan

3.2.4 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah

- 1) Hasil penilaian responden berdasarkan persepsi/harapan konsumen terhadap kualitas layanan Bank BTN Syariah pada fasilitas E-Banking

Tabel 3.8 Penilaian pada persepsi/harapan konsumen terhadap fasilitas E-Banking BTNS

| No | Harapan Konsumen | Penilaian | | | | | Skor |
|----|--|-----------|----|---|----|----|------|
| | | STS | TS | C | S | SS | |
| 1 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kemudahan dalam pengaktivasian. | - | - | 2 | 14 | 14 | 132 |
| 2 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kepraktisan dan keefektifan dalam penggunaan. | - | - | 3 | 14 | 13 | 130 |
| 3 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki tampilan antarmuka (<i>interface</i>) dan kelengkapan fitur yang lengkap. | - | - | 2 | 13 | 15 | 133 |
| 4 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kelengkapan, keakuratan dan kecepatan pada informasi seluruh transaksi. | - | - | 3 | 17 | 10 | 127 |
| 5 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki aspek keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan. | - | - | 6 | 7 | 17 | 131 |
| 6 | E-Banking BTNS seharusnya menyediakan layanan selama 24 Jam. | - | - | 2 | 12 | 16 | 134 |
| 7 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki jangkauan lokasi yang luas dan dapat digunakan dimana saja. | - | - | 1 | 13 | 16 | 135 |
| 8 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki biaya yang ringan dalam bertransaksi. | - | - | - | 14 | 16 | 136 |
| 9 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki teknologi informasi canggih, mutakhir dan modern. | - | - | 3 | 13 | 14 | 131 |
| 10 | E-Banking BTNS seharusnya menjalankan prosedur sesuai peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan sesuai prinsip syariah. | - | - | 3 | 9 | 18 | 135 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

- 2) Hasil penilaian responden berdasarkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank BTN Syariah pada fasilitas E-Banking.

Tabel 3.9 Penilaian konsumen pada kinerja terhadap fasilitas E-Banking BTNS

| No | Penilaian terhadap kinerja penggunaan E-Banking BTN Syariah | Penilaian | | | | | Skor |
|----|--|-----------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | C | P | SP | |
| 1 | Kemudahan pengaktifasian E-Banking BTNS. | - | - | 8 | 14 | 8 | 120 |
| 2 | Penggunaan E-Banking BTNS sangat praktis dan efektif. | - | 1 | 7 | 14 | 8 | 119 |
| 3 | Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) yang menarik dan fitur yang lengkap pada E-Banking BTNS. | - | - | 11 | 15 | 4 | 113 |
| 4 | Kelengkapan, keakuratan dan kecepatan informasi yang diberikan pada E-Banking BTNS sangat baik. | - | - | 9 | 11 | 10 | 121 |
| 5 | Aspek keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan E-Banking BTNS sangat baik. | - | - | 6 | 10 | 14 | 128 |
| 6 | Ketersediaan selama 24 Jam Layanan pada E-Banking BTNS. | - | 1 | 8 | 13 | 8 | 118 |
| 7 | Jangkauan Lokasi dalam penggunaan E-Banking BTNS sangat luas dan mudah diakses dimana saja. | 2 | 2 | 13 | 11 | 2 | 99 |
| 8 | Biaya penggunaan E-Banking BTNS sangat ringan. | - | 2 | 14 | 10 | 4 | 108 |
| 9 | Kemutakhiran teknologi informasi dan modern pada E-Banking BTNS sangat baik. | - | 2 | 13 | 10 | 5 | 108 |
| 10 | E-Banking BTNS telah menjalankan prosedur sesuai Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan sesuai dengan prinsip syariah. | - | 1 | 13 | 11 | 5 | 110 |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

- 3) Hasil analisa tingkat kepuasan nasabah antara harapan dengan penilaian kinerja atas layanan pada fasilitas *Electronic Banking* (E-Banking) di BTN Syariah KCS Kotabaru Yogyakarta sebagai berikut :

- a) Kemudahan pada pengaktifasian E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.10 Perbandingan harapan dan kinerja pada kemudahan aktivasi

E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 132 | 120 |
| Xi/Yi | 90,9% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 90,9 persen antara harapan nasabah dalam kemudahan pengaktifasian fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 90,9 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan.

- b) Keefektifan, Kepraktisan dan Kemudahan penggunaan E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.11 Perbandingan harapan dan kinerja pada keefektifan, kepraktisan dan kemudahan penggunaan E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 130 | 119 |
| Xi/Yi | 91,53% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 91,53 persen antara harapan nasabah dalam kepraktisan dan kemudahan penggunaan sehari-hari fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti

91,53 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Banyak responden merasa fasilitas E-Banking pada BTN Syariah sangat mudah digunakan kapan saja dan dimana saja secara praktis untuk melakukan segala transaksi seperti melakukan pengiriman uang (*transfer*) maupun pengecekan saldo dan mutasi rekening.

c) Kelengkapan fitur dan Tampilan pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.12 Perbandingan harapan dan kinerja pada kelengkapan fitur dan tampilan

E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 133 | 113 |
| Xi/Yi | 84,96% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 84,96 persen antara harapan nasabah dalam kelengkapan fitur dan tampilan (*interface*) fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 84,96 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Banyak responden merasa tampilan dan fitur yang dihadirkan pada fasilitas E-Banking BTN Syariah sudah cukup baik dan merasa sangat puas.

d) Kelengkapan, Keakuratan dan Kecepatan informasi transaksi yang diberikan pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.13 Perbandingan harapan dan kinerja pada kelengkapan, keakuratan dan

kecepatan informasi E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 127 | 121 |
| Xi/Yi | 95,27% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 95,27 persen antara harapan nasabah dalam keakuratan dan kecepatan informasi yang diberikan oleh fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima, berarti 95,27 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Responden merasa puas dengan kecepatan dan keakuratan informasi keuangan pada E-Banking BTN Syariah secara rinci dan lengkap.

- e) Aspek Kenyamanan dan Keamanan penggunaan pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.14 Perbandingan harapan dan kinerja pada keamanan dan kenyamanan penggunaan E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 131 | 128 |
| Xi/Yi | 97,7% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 97,7 persen antara harapan nasabah dalam kenyamanan dan keamanan fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 97,7 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Banyak responden merasa aspek keamanan dan kenyamanan pada E-Banking BTN Syariah sudah cukup baik dengan tingkat keamanan *password*/PIN yang baik. Prosedur untuk melakukan pengaktifasian kartu ATM maupun M-Banking sangat terjaga dan aman.

f) Ketersediaan layanan selama 24 Jam pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.15 Perbandingan harapan dan kinerja pada ketersediaan layanan E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 136 | 118 |
| Xi/Yi | 86,76% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 86,76 persen antara harapan nasabah dalam ketersediaan layanan selama 24 jam fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima, berarti 86,76 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Fasilitas E-Banking BTN Syariah dapat diakses selama 24 jam untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi misalnya pembayaran tagihan maupun pengiriman uang.

g) Jangkauan dan kemudahan lokasi akses pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.16 Perbandingan harapan dan kinerja pada jangkauan dan kemudahan lokasi akses E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 135 | 99 |
| Xi/Yi | 73,3% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 73,33 persen antara harapan nasabah dalam jangkauan dan kemudahan lokasi akses fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 73,33 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa puas dengan fasilitas yang

diberikan. Sebagian responden memiliki kendala pada lokasi akses jaringan seperti jaringan ATM yang terbatas di kota maupun di pedesaan.

h) Biaya penggunaan pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.17 Perbandingan harapan dan kinerja pada biaya penggunaan E-Banking
BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 136 | 108% |
| Xi/Yi | 79,4% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 79,4 persen antara harapan nasabah dalam biaya penggunaan sehari-hari fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 79,4 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Sebagian responden merasa biaya dalam penggunaan E-Banking BTN Syariah cukup besar, terutama dalam transaksi baik transfer maupun tarik tunai di luar ATM BTN.

i) Kemutakhiran teknologi informasi pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.18 Perbandingan harapan dan kinerja pada kemutakhiran teknologi
informasi E-Banking BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-------|--------------|--------------|
| Bobot | 131 | 108 |
| Xi/Yi | 82,44% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 82,44 persen antara harapan nasabah dalam kemutakhiran teknologi informasi dan modernnya fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti

82,44 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan. Banyak responden merasa E-Banking BTN Syariah sudah memiliki teknologi informasi yang cukup baik dengan kompetitor bank lain.

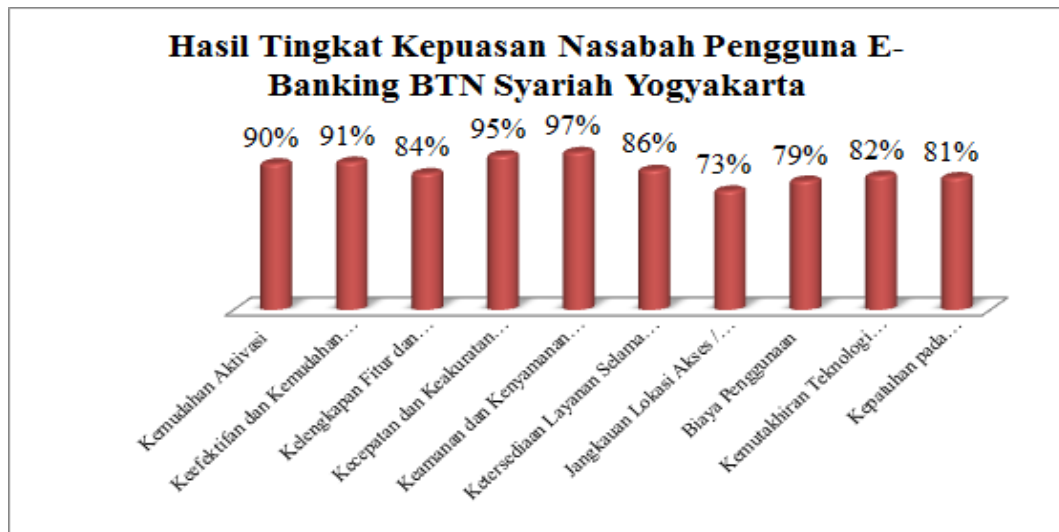
- j) Kepatuhan sesuai prosedur dan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan serta Prinsip Syariah pada E-Banking BTN Syariah

Tabel 3.19 Perbandingan harapan dan kinerja pada kepatuhan E-Banking
BTN Syariah

| | Harapan (Yi) | Kinerja (Xi) |
|-----------|--------------|--------------|
| Bobot | 135 | 110 |
| X_i/Y_i | 81,48% | |

Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Berdasarkan data tersebut maka tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 81,48 persen antara harapan nasabah dalam kepatuhan sesuai kebijakan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan prinsip syariah fasilitas E-Banking BTN Syariah dengan kinerja yang diterima berarti 81,48 persen sudah memenuhi harapan nasabah dan merasa sangat puas dengan fasilitas yang diberikan.



Sumber : Data Primer (Diolah 30 Maret 2018)

Gambar 3.3 Grafik Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna E-Banking BTN Syariah

Hasil tingkat kepuasan nasabah pengguna E-Banking pada BTN Syariah, menurut data yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pada aspek keamanan dan kenyamanan penggunaan nasabah tertinggi dengan tingkat persentase sebesar 97,7 persen. Hal ini dikarenakan prosedur pengaktifasian dan penggunaan E-Banking pada BTN Syariah memiliki sistem keamanan yang sangat baik dan aman. Kasus pada BTN Syariah pada E-Banking sangat jarang sekali terjadi baik kasus *Skimming* maupun kasus pembombolan data pada E-Banking. Selain itu, tingkat kepuasan pada keakuratan, kecepatan dan kelengkapan informasi keuangan pada E-Banking BTN Syariah sangat baik dan nasabah merasa sangat puas dengan tingkat presentase sebesar 95,27 persen. Setiap transaksi yang dilakukan nasabah baik pengiriman uang, pembayaran tagihan maupun mutasi rekening sangat lengkap baik pada M-Banking maupun ATM.

Tingkat kepuasan terendah menurut responden pada jangkauan lokasi akses yang terbatas dengan presentase sebesar 73,33 persen. Banyak nasabah merasa terkendala pada saat transaksi dengan jaringan akses seperti ATM yang terbatas di kota-kota berbeda dengan kompetitor bank lain yang memiliki jaringan akses yang sangat luas hingga terdapat pada minimarket, pom bensin maupun tempat ramai lainnya. Tingkat kepuasan nasabah pada biaya penggunaan yang bisa dikatakan cukup mahal. Hal ini dapat dilihat pada hasil penilaian dengan presentase sebesar 79,4 persen. Sehingga fasilitas *Electronic Banking* (E-Banking) yang dimiliki BTN Syariah perlu ditingkatkan baik dari segi jaringan akses yang lebih luas lagi, fitur yang lebih lengkap, teknologi informasi yang lebih modern.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Electronic Banking* (E-Banking) pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Syariah Yogyakarta memiliki fasilitas *Electronic Banking* (E-Banking) untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabahnya meliputi
 - a) Kartu ATM BTN Syariah yang dapat melakukan transaksi dimana pun baik jaringan ATM BTN, ATM Bersama, Link maupun Visa.
 - b) M-Banking BTN Syariah yang dapat digunakan di semua perangkat seluler yang memudahkan transaksi baik pembayaran maupun pengiriman uang.
 - c) Layanan Call Center BTN Syariah yang melayani selama 24 jam untuk memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi produk maupun jasa yang dimiliki BTN Syariah.
 - d) M-Wakaf NU BTN Syariah sebagai layanan perbankan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan ibadah wakaf dengan cara yang praktis dan aman melalui *smartphone* tanpa harus mengunjungi Kantor BTN Syariah.

- e) *I-Cash Management System (ICMS)* sebagai layanan berbasis Internet dengan menggunakan aplikasi *browser* yang berguna untuk membantu nasabah korporasi dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien
- 2) Dilihat dari analisa perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja terhadap layanan E-Banking dari penilaian para nasabah BTN Syariah sebagai responden melalui pengisian kuisioner, bahwa indikator tingkat kepuasan penggunaan E-Banking melalui 10 item pernyataan nasabah merasa sangat puas pada beberapa indikator yaitu :
- a) Nasabah merasa sangat puas pada segi keamanan dan kenyamanan penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 97,7 persen.
 - b) Nasabah merasa sangat puas pada segi keakuratan, kelengkapan dan kecepatan dalam informasi baik informasi keuangan maupun informasi lain pada E-Banking BTN Syariah sebesar 95,27 persen.
 - c) Nasabah merasa sangat puas pada segi keefektifan dan kepraktisan penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 91,53 persen.
 - d) Nasabah merasa sangat puas pada segi kemudahan aktivasi E-Banking yang dibantu oleh *Customer Service Bank* dengan persentase sebesar 90,9 persen.
 - e) Nasabah merasa sangat puas pada segi ketersediaan layanan selama 24 jam pada penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 86,76 persen.

- f) Nasabah merasa sangat puas pada segi kelengkapan fitur dan tampilan (*interface*) pada penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 84,96 persen.
- g) Nasabah merasa sangat puas pada segi kemutakhiran teknologi informasi pada penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 82,44 persen.
- h) Nasabah merasa sangat puas pada segi kepatuhan sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Syariah Nasional pada penggunaan E-Banking BTN Syariah sebesar 81,48 persen.
- i) Nasabah merasa puas pada segi biaya penggunaan pada E-Banking BTN Syariah sebesar 79,4 persen.
- j) Nasabah merasa puas pada segi jangkauan akses dan jaringan pada E-Banking BTN Syariah sebesar 73,3 persen.

Ketidakpuasan sebagian nasabah pada penggunaan layanan E-Banking dikarenakan fitur kurang lengkap seperti belum tersedianya pembelian pulsa, listrik, pembayaran SPP untuk sekolah maupun perguruan tinggi, jaringan akses yang terbatas sehingga biaya yang cukup besar jika melakukan transaksi di luar ATM BTN, serta teknologi pada E-Banking yang belum canggih. Sehingga banyak responden merasa kesulitan dalam mengakses fasilitas E-Banking.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas layanan pada *Electronic Banking* (E-Banking) yang dimiliki PT. Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, yaitu :

- 1) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta harus dapat meningkatkan lagi kualitas layanan dengan menambahkan fasilitas E-Banking yang lebih modern seperti I-Banking maupun SMS Banking dengan fitur yang lengkap. Sehingga dapat lebih memudahkan nasabah dalam melakukan segala transaksi dengan cepat dan praktis.
- 2) Banyak responden merasa sangat puas karena adanya fasilitas E-Banking meliputi Mobile Banking BTN Syariah, Mobile Wakaf BTN Syariah, Kartu ATM dan lainnya untuk menunjang kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari. Akan tetapi sebagian responden merasa kurang puas dengan penggunaan E-Banking yang dapat dilihat dari hasil penyebaran kuisioner yang rata-rata merasa jangkauan jaringan akses pada E-Banking masih sedikit, fitur yang belum lengkap dan teknologi informasi yang belum modern. Dibutuhkan upaya dari pihak manajemen Bank BTN Syariah Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas layanan untuk nasabah dengan menambah jaringan akses yang lebih luas di Yogyakarta, fitur yang lebih lengkap dan teknologi informasi yang lebih canggih. Sehingga fasilitas E-Banking pada BTN Syariah dapat memberikan rasa puas bagi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA.

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2010. *Pengantar Bisnis Kontemporer. Terjemahan Anwar Fadriansyah*. Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh*. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. & Garry Armstrong. 2014. *Principle of Marketing 15th edition*. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock Christopher, Wirtz Jochen, Mussry Jacky. 2011. *Pemasaran Jasa, alih bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnari Putra, Jilid 1, Edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Rosdakarya.
- Saleh, A. Muwafik. 2010. *Public Service : Communication*. Malang: UMM press.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Aksara.
- Sudarsono, Ahmad. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Susanti, R. 2012. *Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Suwardi. April 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Jurnal Pengembangan Humaniora Vol.11, No.1, April 2011*. Politeknik Negeri Semarang.
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen cetakan 10*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta; Raja Grafindo Persada
- Tjiptono. Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Turban, Rainer and Potter. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi: Edisi 3*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Turban, Leidner, 2008. *Information Technology for Management*. USA: John Willey & Son's Inc.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4.* Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Yusdani. 2005. *Perbankan Syariah Berbasis Floating Market. Jurnal Millah, Vol.IV, No.2, Edisi Januari.*

Referensi Internet :

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Juli-2017.aspx> (diakses pada tanggal 16 September 2017)

<https://www.kadence.com/indonesia/> (diakses pada tanggal 30 November 2017)

<http://www.gifr.net/publications/gifr2017/ifci.pdf> (diakses pada tanggal 30 November 2017)

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja

SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Nomor : 01/SKMK/III/2018

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : HADI WASONO

Jabatan : DBM SUPPORTING

.....
Menerangkan bahwa mahasiswa program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang tersebut dibawah ini :

Nama : Fandu Ridwan Firdaus

NIM : 15213001

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Telah selesai melaksanakan praktek kerja pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Kotabaru di Yogyakarta dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Fasilitas Electronic Banking Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”.

Mahasiswa yang bersangkutan telah selama 1 bulan, dari tanggal 1 Maret s/d 28 Maret 2018. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 03 April 2018



Lampiran 2: Lembar Format Kuisisioner Data




• **Kuisisioner ini sebagai alat ukur tingkat kepuasan nasabah pengguna *Electronic Banking* (E-Banking) pada Bank BTN Syariah.**

Nama : Usia :

Jenis Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa
 Wirausaha/Wiraswasta
 Karyawan Swasta
 PNS
 Lainnya _____

Penghasilan /bulan : < Rp. 1.500.000
 Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000
 Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000
 > Rp. 3.500.00

Fasilitas E-Banking/ E-Channel :

 Kartu ATM
  M-Banking
  M-Payment/ Wakaf
 Lainnya _____

Seberapa sering menggunakan transaksi E-Banking selama 1 bulan ?

< 2 kali 2- 4 kali 4 – 7 > 7

Aktivitas transaksi apa yang sering digunakan pada E-Banking?

Untuk pemantauan dana masuk/keluar misalnya cek saldo & mutasi harian .
 Untuk melakukan pengiriman uang/transfer.
 Untuk pembayaran tagihan / SPP / dan pembayaran lainnya.
 Lainnya _____

Apakah anda merasa puas menggunakan fasilitas E-Banking BTN Syariah?

Ya Tidak

Mengapa anda merasa puas/tidak puas? _____

Kuisisioner Electronic Banking (E-Banking) BTN Syariah 1

I Harapan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Bank BTN Syariah pada E-Banking

| | | | | |
|---------------------|--------------|-------|--------|---------------|
| STS | TS | C | S | SS |
| Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup | Setuju | Sangat Setuju |

| No | Harapan Konsumen | Penilaian | | | | |
|----|--|-----------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | C | S | SS |
| 1 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kemudahan dalam pengaktifasian. | | | | | |
| 2 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kepraktisan dan keefektifan dalam penggunaan. | | | | | |
| 3 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki tampilan antarmuka (<i>interface</i>) dan kelengkapan fitur yang lengkap. | | | | | |
| 4 | E-Banking BTNS seharusnya memberikan kelengkapan, keakuratan dan kecepatan pada informasi seluruh transaksi. | | | | | |
| 5 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki aspek keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan. | | | | | |
| 6 | E-Banking BTNS seharusnya menyediakan layanan selama 24 Jam. | | | | | |
| 7 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki jangkauan lokasi yang luas dan dapat digunakan dimana saja. | | | | | |
| 8 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki biaya yang ringan dalam bertransaksi. | | | | | |
| 9 | E-Banking BTNS seharusnya memiliki teknologi informasi canggih, mutakhir dan modern. | | | | | |
| 10 | E-Banking BTNS seharusnya menjalankan prosedur sesuai peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan sesuai prinsip syariah. | | | | | |

II. Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan Bank BTN Syariah

| STP | TP | C | P | SP |
|-------------------|------------|-------|------|-------------|
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup | Puas | Sangat Puas |

| No | Penilaian terhadap kinerja penggunaan E-Banking BTN Syariah | Penilaian | | | | |
|----|--|-----------|----|---|---|----|
| | | STP | TP | C | P | SP |
| 1 | Kemudahan pengaktifasian E-Banking BTNS. | | | | | |
| 2 | Penggunaan E-Banking BTNS sangat praktis dan efektif. | | | | | |
| 3 | Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) yang menarik dan fitur yang lengkap pada E-Banking BTNS. | | | | | |
| 4 | Kelengkapan, keakuratan dan kecepatan informasi yang diberikan pada E-Banking BTNS sangat baik. | | | | | |
| 5 | Aspek keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan E-Banking BTNS sangat baik. | | | | | |
| 6 | Ketersediaan selama 24 Jam Layanan pada E-Banking BTNS. | | | | | |
| 7 | Jangkauan Lokasi dalam penggunaan E-Banking BTNS sangat luas dan mudah diakses dimana saja. | | | | | |
| 8 | Biaya penggunaan E-Banking BTNS sangat ringan. | | | | | |
| 9 | Kemutakhiran teknologi informasi dan modern pada E-Banking BTNS sangat baik. | | | | | |
| 10 | E-Banking BTNS telah menjalankan prosedur sesuai Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan sesuai dengan prinsip syariah. | | | | | |

Lampiran 3: Lembar Hasil Kuisioner Data Responden

| No | Nama | Jenis Kelamin | Usia | Jenis Pekerjaan | Penghasilan | Jenis E-Banking | Tingkat Transaksi | Jenis Transaksi |
|----|---------------|---------------|------|-----------------|-------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 1 | Wiwin | P | C | E | B | A | A | D |
| 2 | Tika | P | A | A | A | A | A | B |
| 3 | Febriantoro | L | B | C | B | D | B | D |
| 4 | Supriyanto | L | D | E | B | A | D | B |
| 5 | Mulyanto | L | B | E | B | A | C | B |
| 6 | Irewan | L | D | C | B | A | A | A |
| 7 | Sutrisno | L | C | D | B | A | D | B |
| 8 | Nurudin | L | A | C | B | A | C | A |
| 9 | Wahyu | L | A | C | B | A | B | B |
| 10 | Ibrahim | L | A | B | B | A | A | B |
| 11 | Mursid | L | C | D | C | A | B | A |
| 12 | Slamet | L | D | C | B | D | D | A |
| 13 | Hadi | L | C | B | C | A | A | A |
| 14 | Ika | P | D | B | B | A | D | A |
| 15 | Harsono | L | C | C | B | A | D | A |
| 16 | Sri Rejeki | P | D | E | C | A | A | E |
| 17 | Mujadi | L | D | D | D | D | A | D |
| 18 | Hakimah | P | C | C | A | A | B | B |
| 19 | Sri Purwa | P | D | E | B | A | A | D |
| 20 | Kholifia | L | A | A | A | A | A | A |
| 21 | Fajrin SN | P | B | C | C | A | A | B |
| 22 | Cahyo Adi W | L | B | C | C | A | A | B |
| 23 | Ghina C P | P | A | A | A | A | A | B |
| 24 | Vernalia Tara | P | A | A | A | A | C | B |
| 25 | Afdzal A | L | A | A | A | A | A | B |
| 26 | Tania T | P | A | A | A | A | B | D |
| 27 | Zahra | P | A | A | A | A | B | D |
| 28 | Aidha T | P | C | C | D | A | C | B |
| 29 | Anggin DN | P | A | A | A | A | A | A |
| 30 | Yasmin N | P | A | A | A | A | A | A |

Keterangan :

1. Usia :
 - A. <25 tahun
 - B. 25-30 tahun
 - C. 30-40 tahun
 - D. >40 tahun
2. Jenis Pekerjaan :
 - A. Pelajar/Mahasiswa
 - B. Wiraswasta/Wirusaha
 - C. Karyawan Swasta
 - D. PNS

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 22 | SS | SS | SS | S | S | S | S | S | S | S |
| 23 | S | S | S | S | S | S | SS | SS | S | S |
| 24 | SS | SS | S | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 25 | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 26 | SS | SS | SS | C | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 27 | SS | S | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 28 | S | S | SS | S | SS | SS | SS | S | SS | SS |
| 29 | SS | SS | S | S | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 30 | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS | SS |

| No | Penilaian konsumen terhadap kinerja pada penggunaan E-Banking BTN Syariah | | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | SP | SP | SP | P | SP | P | SP | P | SP | P |
| 2 | P | SP | P | SP | SP | C | C | C | TP | C |
| 3 | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
| 4 | P | P | P | C | C | P | P | P | C | P |
| 5 | SP | SP | SP | SP | SP | SP | C | C | C | C |
| 6 | C | C | C | P | P | P | C | TP | C | C |
| 7 | SS | SS | S | S | C | C | C | TP | TP | TP |
| 8 | P | P | C | SP | SP | P | P | C | P | C |
| 9 | SP | SP | P | P | C | P | P | C | C | P |
| 10 | P | P | P | P | P | P | C | C | P | C |
| 11 | P | P | P | P | P | P | C | C | C | P |
| 12 | P | P | C | C | P | P | P | P | C | C |
| 13 | P | P | P | SP | P | SP | P | SP | P | SP |
| 14 | SP | SP | P | SP | SP | SP | P | SP | SP | SP |
| 15 | P | P | C | SP | SP | TP | TP | C | P | P |
| 16 | SP | SP | SP | SP | SP | SP | P | P | SP | SP |
| 17 | P | P | P | P | SP | P | P | P | SP | P |
| 18 | SP | SP | P | SP | SP | SP | SP | P | P | C |
| 19 | SP | P | SP | P | SP | SP | P | P | C | C |
| 20 | C | C | P | SP | P | C | C | C | C | C |
| 21 | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 22 | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 23 | P | C | C | C | C | C | C | P | P | P |
| 24 | C | P | P | SP | SP | SP | C | SP | SP | SP |
| 25 | P | P | C | P | P | P | P | P | P | P |
| 26 | C | TP | C | C | C | C | STP | C | C | SP |
| 27 | P | C | C | C | C | C | STP | C | C | C |
| 28 | P | P | P | P | SP | SP | P | SP | P | P |
| 29 | C | C | C | P | C | C | C | C | P | P |
| 30 | C | P | P | P | P | P | C | C | C | C |

Keterangan :

A. Penilaian :

1) Persepsi Konsumen :

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- C : Cukup
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

2) Penilaian Kinerja Konsumen :

- STP : Sangat Tidak Puas
- TP : Tidak Puas
- C : Cukup
- P : Puas
- SP : Sangat Puas

B. Indikator Penilaian :

1. Kemudahan dalam aktivasi pada E-Banking BTN Syariah.
2. Keefektifan, kepraktisan kemudahan penggunaan E-Banking BTN Syariah.
3. Kelengkapan fitur dan tampilan (*interface*) pada E-Banking BTN Syariah.
4. Kecepatan, keakuratan dan kelengkapan informasi pada E-Banking BTN Syariah.
5. Keamanan dan kenyamanan penggunaan E-Banking BTN Syariah.
6. Ketersediaan layanan E-Banking BTN Syariah selama 24 Jam.
7. Jangkauan lokasi dan jaringan pada E-Banking BTN Syariah
8. Biaya penggunaan pada E-Banking BTN syariah.
9. Kemutakhiran teknologi yang digunakan pada E-Banking BTN Syariah
10. Kepatuhan fasilitas E-Banking BTN Syariah sesuai Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Syariah Nasional.