

## BAB IV

### LAPORAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Bank BRISyariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi.<sup>1</sup> Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BRISyariah, *About BRISyariah* (Jakarta: BRISyariah), h. 1.  
<http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah> (20 Mei 2015)

<sup>2</sup> *Ibid.*

Sedangkan untuk BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin didirikan pada 17 November 2008. Adapun jumlah nasabahnya hingga tahun 2014 sekitar lebih dari 10.000 orang.<sup>3</sup>

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga.<sup>4</sup> Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan untuk menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.<sup>5</sup>

## 2. Produk Layanan *Electronic Banking*

Bank BRISyariah menyediakan layanan *Electronic Banking* atau E-Banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan melalui elektronik, antara lain berupa: kartu ATM dan kartu Debit, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, Electronic Data Capture (EDC) Mini

---

<sup>3</sup> Ridha Rezka, Branch Operation Supervisor, Wawancara Pribadi, BRISyariah Cabang Banjarmasin, 17 April 2015.

<sup>4</sup> BRISyariah, *About BRISyariah, loc.cit*

<sup>5</sup> *Ibid.*

ATM BRIS.<sup>6</sup> Sedangkan cara memasarkan atau memperkenalkan produk layanan *Electronic Banking* kepada nasabah, antara lain melalui: media elektronik (internet dan radio), media cetak (koran, majalah, poster), acara-acara yang diselenggarakan oleh BRISyariah, mulut ke mulut (informasi dari pegawai kepada nasabah).

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sample.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini jumlah sample ( $n$ ) = 50 dan  $df = 48$  sedangkan  $\alpha = 0.05$  didapat  $r$  table = 0.235

Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak yaitu dengan cara membandingkan nilai *Correlated Item-Total Correlation* dengan hasil perhitungan  $r$  table = 0.235. jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

---

<sup>6</sup> Ridha Rezkia, Branch Operation Supervisor, Wawancara Pribadi, *loc.cit.*

<sup>7</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 edisi V*, *op.cit.*, h. 53

Tabel 4.1  
Tabel Hasil Uji Validitas

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>NILAI VALIDITAS</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	<i>Internet banking BRIS</i> mudah digunakan	0,482	Valid
2.	Website <i>Internet banking BRIS</i> dapat diakses dengan cepat	0,476	Valid
3.	Proses login <i>Internet banking BRIS</i> cepat	0,416	Valid
4.	Mutasi rekening dapat diunduh dengan cepat di <i>Internet banking BRIS</i>	0,375	Valid
5.	Menggunakan <i>Internet banking BRIS</i> , layanan perbankan menjadi praktis	0,515	Valid
6.	Dengan menggunakan <i>Internet banking BRIS</i> bertransaksi menjadi lebih efektif	0,330	Valid
7.	Transaksi dengan <i>Internet banking BRIS</i> dapat menghemat waktu	0,635	Valid
8.	Fasilitas transaksi yang diberikan <i>Internet banking BRIS</i> sama dengan transaksi yang dapat dilakukan secara umum (konvensional)	0,474	Valid
9.	<i>Internet banking BRIS</i> memproses setiap transaksi dengan tepat	0,437	Valid
10.	Ketepatan transaksi menggunakan <i>Internet banking BRIS</i> sangat baik	0,635	Valid
11.	<i>Internet banking BRIS</i> dapat digunakan selama 24 jam	0,375	Valid
12.	<i>Internet banking BRIS</i> dapat digunakan dimanapun	0,483	Valid
13.	Transaksi dengan <i>Internet banking BRIS</i> tepat waktu	0,377	Valid
14.	Dengan menggunakan layanan <i>Internet banking BRIS</i> tidak perlu mengantri	0,350	Valid
15.	<i>Internet banking BRIS</i> dapat dipercaya	0,323	Valid

NO.	PERNYATAAN	NILAI VALIDITAS	KETERANGAN
16.	<i>Internet banking BRIS</i> menjaga kerahasiaan data nasabah	0,558	Valid
17.	<i>Internet banking BRIS</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan	0,561	Valid
18.	<i>Internet banking BRIS</i> memberikan keamanan dalam bertransaksi	0,416	Valid
19.	Dalam melakukan transaksi perbankan secara online anda lebih percaya menggunakan <i>Internet banking BRIS</i> dari pada menggunakan layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain	0,443	Valid
20.	Transaksi menggunakan <i>Internet banking BRIS</i> lebih baik dari pada layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain	0,363	Valid
21.	Biaya <i>Internet banking BRIS</i> lebih murah dari pada biaya layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain	0,410	Valid
22.	Anda mengetahui adanya layanan <i>Internet banking BRIS</i> dan akan merekomendasikannya kepada kerabat anda	0,410	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Pada tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa ada 22 item pernyataan yang diajukan memiliki nilai validitas  $> 0,278$  sehingga 22 item pernyataan tersebut semua valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk tingkat reliabilitas dapat dilihat pada nilai *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,70.<sup>8</sup> Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
0,866	22

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil pada tabel tersebut diketahui memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,866, ini berarti pernyataan pada kuesioner pada penelitian dianggap reliabel.

## C. Analisis Deskriptif

### 1. Identitas Responden

#### a. Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan jenis kelamin 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.3

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	29	58
Wanita	21	42
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 29

<sup>88</sup> *Ibid*, h. 48.

responden atau 58% adalah berjenis kelamin pria, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 21 responden atau 42% adalah berjenis kelamin wanita.

b. Usia

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan usia pada 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.4

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	11	22
21 – 30 tahun	28	56
31 – 40 tahun	11	22
41 – 50 tahun	0	0
> 50 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 28 responden atau 56% adalah responden berusia 21 – 30 tahun, dan sebanyak 11 responden atau 22% adalah responden berusia < 20 tahun. Sedangkan sisanya sebanyak 11 responden atau 22% adalah responden berusia 31 – 40 tahun.

c. Pendidikan Terakhir

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir pada 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.5

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
MTS/SMP	0	0
MAN/SMA	31	62
Diploma	5	10
S1	14	28
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 31 responden atau 62% adalah responden yang menempuh pendidikan terakhir di MAN/SMA, dan sebanyak 14 responden atau 28% adalah responden yang menempuh pendidikan terakhir di perguruan tinggi (S1). sedangkan sisanya sebanyak 5 responden atau 10% adalah responden yang menempuh pendidikan terakhir di diploma (D3).

#### d. Pekerjaan

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan jenis pekerjaan pada 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.6

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelajar/Mahasiswa	28	56
Pegawai Negeri	4	8
Pegawai Swasta	12	24
Wiraswasta	6	12
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 28 responden atau 56% responden adalah seorang pelajar/mahasiswa, dan sebanyak 12 responden atau 24% responden adalah seorang pegawai swasta, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 6 responden atau 12% responden adalah seorang wiraswasta, dan 4 responden atau 8% sebagai pegawai negeri.



e. Lama Menjadi Nasabah BRISyariah

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan lama menjadi nasabah BRISyariah pada 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.7

<b>Lama Menjadi Nasabah</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 1 tahun	12	24
1 – 2 tahun	24	48
3 – 4 tahun	14	28
4 – 5 tahun	0	0
> 5 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 24 responden atau 48% adalah responden yang telah menjadi nasabah Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin selama 1 – 2 tahun, dan sebanyak 14 responden atau 28% adalah responden yang telah menjadi nasabah selama 3 – 4 tahun, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 12 responden atau 24% adalah responden yang telah menjadi nasabah bank BRISyariah Cabang Banjarmasin selama < 1 tahun.

f. Mengetahui Adanya Layanan *Internet Banking* BRIS

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan darimana mengetahui layanan *internet banking* BRIS pada 50 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.8

<b>Darimana Mengetahui <i>Internet Banking BRIS</i></b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Media Elektronik	22	44
Acara-Acara	0	0
Mulut ke Mulut	28	56
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 50 responden ternyata sebanyak 28 responden atau 56% adalah responden yang mengetahui adanya layanan *internet banking* BRIS melalui kabar dari seseorang (mulut ke mulut), dan sisanya yaitu sebanyak 22 responden atau 44% adalah responden yang mengetahui adanya layanan *internet banking* BRIS melalui media elektronik (*internet* dan radio).

## 2. Tanggapan Responden

### a. *Efficiency*

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *efficiency* terhadap loyalitas nasabah.

#### 1) *Internet Banking* BRIS mudah digunakan

Tabel 4.9

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	18	36
Setuju	27	54
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *Internet Banking* BRIS mudah digunakan, dikatakan sangat setuju oleh 18 responden atau

sebesar 36% responden, sebanyak 27 responden atau sebesar 54% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 54% responden menyatakan bahwa *Internet Banking* BRIS mudah digunakan adalah setuju dan 36% responden menyatakan sangat setuju.

2) *Website Internet Banking* BRIS dapat diakses dengan cepat

Tabel 4.10

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	17	34
Setuju	24	48
Tidak Setuju	9	18
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *website Internet Banking* BRIS dapat diakses dengan cepat, dikatakan sangat setuju oleh 17 responden atau sebesar 34% responden, sebanyak 24 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 9 responden atau 18% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 48% responden menyatakan bahwa *website Internet Banking* BRIS dapat diakses dengan cepat adalah setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

3) Proses login *Internet Banking* BRIS cepat

Tabel 4.11

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	19	38
Setuju	22	44
Tidak Setuju	9	18
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai proses *login Internet Banking* BRIS cepat, dikatakan sangat setuju oleh 19 responden atau sebesar 38% responden, sebanyak 22 responden atau sebesar 44% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 9 responden atau 18% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 44% responden menyatakan bahwa *login Internet Banking* BRIS cepat adalah setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

4) Mutasi rekening dapat diunduh dengan cepat di *Internet Banking* BRIS

Tabel 4.12

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	17	34
Setuju	30	60
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai mutasi rekening dapat diunduh dengan cepat di *Internet Banking* BRIS, dikatakan sangat setuju oleh 17 responden atau sebesar 34% responden, sebanyak 30

responden atau sebesar 60% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3 responden atau 6% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 60% responden menyatakan bahwa mutasi rekening dapat diunduh dengan cepat di *Internet Banking* BRIS adalah setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

b. *Fulfillment*

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *Fulfillment* terhadap loyalitas nasabah.

1) Menggunakan *Internet Banking* BRIS, layanan perbankan menjadi praktis

Tabel 4.13

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	15	30
Setuju	30	60
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai Menggunakan *Internet Banking* BRIS, layanan perbankan menjadi praktis, dikatakan sangat setuju oleh 15 responden atau sebesar 30% responden, sebanyak 30 responden atau sebesar 60% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 60% responden menyatakan bahwa Menggunakan *Internet Banking* BRIS, layanan perbankan menjadi praktis adalah setuju dan 30% responden menyatakan sangat setuju.

- 2) Dengan menggunakan *Internet Banking* BRIS bertransaksi menjadi lebih efektif

Tabel 4.14

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	10
Setuju	40	80
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai dengan menggunakan *Internet Banking* BRIS bertransaksi menjadi lebih efektif, dikatakan sangat setuju oleh 5 responden atau sebesar 10% responden, sebanyak 40 responden atau sebesar 80% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 80% responden menyatakan bahwa dengan menggunakan *Internet Banking* BRIS bertransaksi menjadi lebih efektif adalah setuju dan 10% responden menyatakan sangat setuju.

3) Transaksi dengan *Internet Banking* BRIS dapat menghemat waktu

Tabel 4.15

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	13	26
Setuju	32	64
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai transaksi dengan *Internet Banking* BRIS dapat menghemat waktu, dikatakan sangat setuju oleh 13 responden atau sebesar 26% responden, sebanyak 32 responden atau sebesar 64% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 64% responden menyatakan bahwa dengan menggunakan *Internet Banking* BRIS bertransaksi menjadi lebih efektif adalah setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

4) Fasilitas transaksi yang diberikan *Internet Banking* BRIS sama dengan transaksi yang dapat dilakukan secara umum

Tabel 4.16

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	23	46
Setuju	22	44
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai fasilitas transaksi yang diberikan *Internet Banking* BRIS sama dengan transaksi yang dapat dilakukan secara umum, dikatakan sangat setuju oleh 23 responden atau sebesar 46% responden, sebanyak 22 responden atau sebesar 44% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 46% responden menyatakan bahwa dengan fasilitas transaksi yang diberikan *Internet Banking* BRIS sama dengan transaksi yang dapat dilakukan secara umum adalah sangat setuju dan 44% responden menyatakan setuju.

### c. *Reliability*

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *reliability* terhadap loyalitas nasabah.

#### 1) *Internet Banking* BRIS memproses setiap transaksi dengan tepat

Tabel 4.17

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	11	22
Setuju	32	64
Tidak Setuju	7	14
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *internet Banking* BRIS memproses setiap transaksi dengan tepat, dikatakan sangat setuju oleh 11 responden atau sebesar 22% responden, sebanyak 32 responden atau sebesar 64% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7 responden atau 14% menyatakan tidak setuju.



Hasil dapat dikatakan positif karena 64% responden menyatakan bahwa *internet Banking* BRIS memproses setiap transaksi dengan tepat adalah setuju dan 22% responden menyatakan sangat setuju.

2) Ketepatan transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS sangat baik

Tabel 4.18

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	13	26
Setuju	32	64
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai ketepatan transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS sangat baik, dikatakan sangat setuju oleh 13 responden atau sebesar 26% responden, sebanyak 32 responden atau sebesar 64% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 64% responden menyatakan bahwa ketepatan transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS sangat baik adalah setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

3) *Internet Banking* BRIS dapat digunakan selama 24 jam

Tabel 4.19

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	17	34
Setuju	30	60
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *internet Banking* BRIS dapat digunakan selama 24 jam, dikatakan sangat setuju oleh 17 responden atau sebesar 34% responden, sebanyak 30 responden atau sebesar 60% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3 responden atau 6% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 60% responden menyatakan bahwa *internet Banking* BRIS dapat digunakan selama 24 jam adalah setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

4) *Internet Banking* BRIS dapat digunakan diamanapun

Tabel 4.20

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	14	28
Setuju	22	44
Tidak Setuju	11	22
Sangat Tidak Setuju	3	6
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *internet Banking* BRIS dapat digunakan diamanapun, dikatakan sangat setuju oleh 14 responden atau sebesar 28% responden, sebanyak 22 responden atau sebesar 44% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 11

responden atau 22% menyatakan tidak setuju, 3 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju

Hasil dapat dikatakan positif karena 44% responden menyatakan bahwa *internet Banking* BRIS dapat digunakan diamanapun adalah setuju dan 28% responden menyatakan sangat setuju.

5) Transaksi dengan *Internet Banking* BRIS tepat waktu

Tabel 4.21

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	13	26
Setuju	36	72
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai transaksi dengan *Internet Banking* BRIS tepat waktu, dikatakan sangat setuju oleh 13 responden atau sebesar 26% responden, sebanyak 36 responden atau sebesar 72% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 72% responden menyatakan bahwa transaksi dengan *Internet Banking* BRIS tepat waktu adalah setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

- 6) Dengan menggunakan layanan *Internet Banking* BRIS tidak perlu mengantri

Tabel 4.22

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	12	24
Setuju	34	68
Tidak Setuju	4	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai dengan menggunakan layanan *Internet Banking* BRIS tidak perlu mengantri, dikatakan sangat setuju oleh 12 responden atau sebesar 24% responden, sebanyak 34 responden atau sebesar 68% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4 responden atau 8% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 68% responden menyatakan bahwa dengan menggunakan layanan *Internet Banking* BRIS tidak perlu mengantri adalah setuju dan 24% responden menyatakan sangat setuju.

d. *Privacy*

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *privacy* terhadap loyalitas nasabah.

1) *Internet Banking* BRIS dapat dipercaya

Tabel 4.23

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	13	26
Setuju	36	72
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *internet Banking BRIS* dapat dipercaya, dikatakan sangat setuju oleh 13 responden atau sebesar 26% responden, sebanyak 36 responden atau sebesar 72% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 72% responden menyatakan bahwa *internet Banking BRIS* dapat dipercaya adalah setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

2) *Internet Banking* BRIS menjaga kerahasiaan data nasabah

Tabel 4.24

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	16	32
Setuju	29	58
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *Internet Banking BRIS* menjaga kerahasiaan data nasabah, dikatakan sangat setuju oleh 16 responden atau sebesar 32% responden, sebanyak 29 responden atau

sebesar 58% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 58% responden menyatakan bahwa *Internet Banking* BRIS menjaga kerahasiaan data nasabah adalah setuju dan 32% responden menyatakan sangat setuju.

3) *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan

Tabel 4.25

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	10
Setuju	43	86
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan, dikatakan sangat setuju oleh 5 responden atau sebesar 10% responden, sebanyak 43 responden atau sebesar 86% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2 responden atau 4% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 86% responden menyatakan bahwa *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan adalah setuju dan 10% responden menyatakan sangat setuju.

4) *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan dalam bertransaksi

Tabel 4.26

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	21	42
Setuju	27	54
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan dalam bertransaksi, dikatakan sangat setuju oleh 21 responden atau sebesar 42% responden, sebanyak 27 responden atau sebesar 54% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2 responden atau 4% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 54% responden menyatakan bahwa *Internet Banking* BRIS memberikan keamanan dalam bertransaksi adalah setuju dan 42% responden menyatakan sangat setuju.

## e. Loyalitas Nasabah

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai loyalitas nasabah.

- 1) Dalam melakukan transaksi perbankan secara online, lebih percaya menggunakan *Internet Banking* BRIS dari pada menggunakan layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain.

Tabel 4.27

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	21	42
Setuju	24	48
Tidak Setuju	5	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai Dalam melakukan transaksi perbankan secara online, lebih percaya menggunakan *Internet Banking* BRIS dari pada menggunakan layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain, dikatakan sangat setuju oleh 21 responden atau sebesar 42% responden, sebanyak 24 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 responden atau 10% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 48% responden menyatakan bahwa Dalam melakukan transaksi perbankan secara online, lebih percaya menggunakan *Internet Banking* BRIS dari pada menggunakan layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain adalah setuju dan 42% responden menyatakan sangat setuju.

- 2) Transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS lebih baik dari pada layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain.

Tabel 4.28

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	10
Setuju	41	82
Tidak Setuju	4	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer



Hasil tanggapan responden mengenai Transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS lebih baik dari pada layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain, dikatakan sangat setuju oleh 5 responden atau sebesar 10% responden, sebanyak 41 responden atau sebesar 82% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4 responden atau 8% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 82% responden menyatakan bahwa Transaksi menggunakan *Internet Banking* BRIS lebih baik dari pada layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain adalah setuju dan 10% responden menyatakan sangat setuju.

- 3) Biaya *Internet Banking* BRIS lebih murah dari pada biaya layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain.

Tabel 4.29

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	14	28
Setuju	33	66
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Hasil tanggapan responden mengenai biaya *Internet Banking* BRIS lebih murah dari pada biaya layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain, dikatakan sangat setuju oleh 14 responden atau sebesar 28% responden, sebanyak 33 responden atau sebesar 66% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3 responden atau 6% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 66% responden menyatakan bahwa biaya *Internet Banking* BRIS lebih murah dari pada biaya layanan transaksi online yang ditawarkan oleh bank lain adalah setuju dan 28% responden menyatakan sangat setuju.

- 4) Anda mengetahui adanya layanan *Internet Banking* BRIS dan akan merekomendasikannya kepada kerabat anda.

Tabel 4.30

<b>Alternatif</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	19	38
Setuju	27	54
Tidak Setuju	4	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

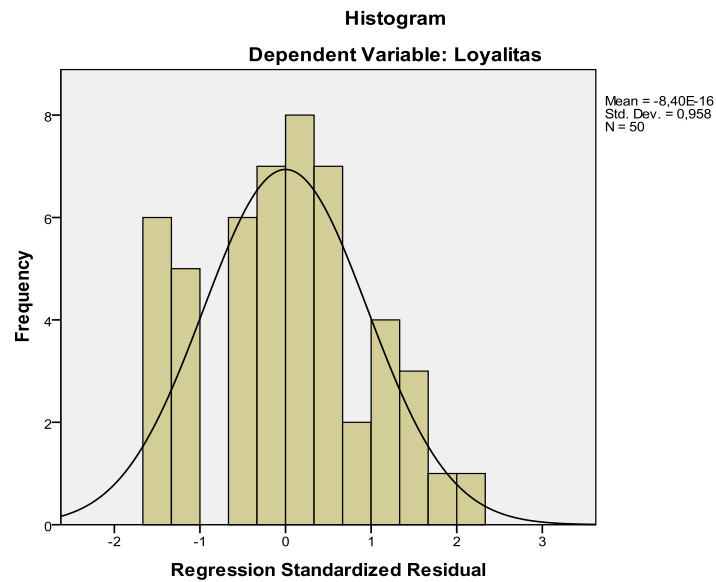
Hasil tanggapan responden mengenai anda mengetahui adanya layanan *Internet Banking* BRIS dan akan merekomendasikannya kepada kerabat anda, dikatakan sangat setuju oleh 19 responden atau sebesar 38% responden, sebanyak 27 responden atau sebesar 54% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4 responden atau 8% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 54% responden menyatakan bahwa anda mengetahui adanya layanan *Internet Banking* BRIS dan akan merekomendasikannya kepada kerabat anda adalah setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

## D. Uji Asumsi Klasik

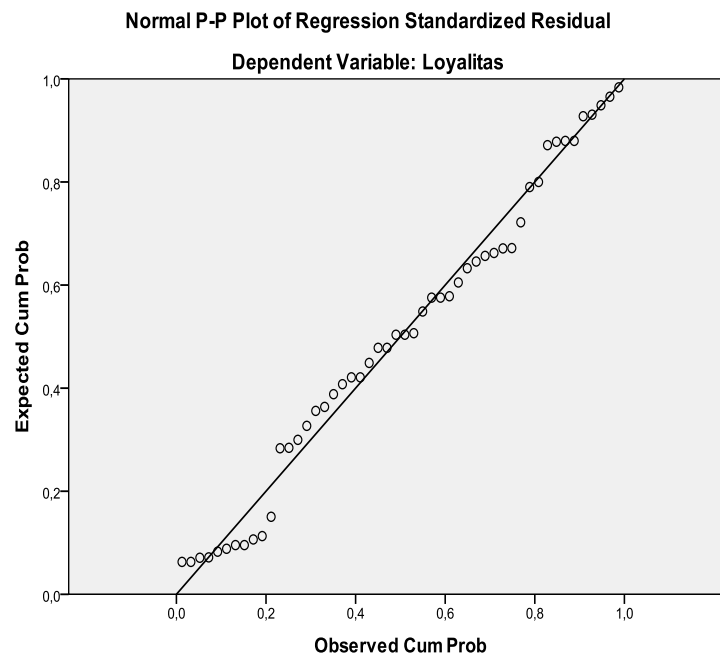
### 1. Uji Normalitas

Gambar 4.1



Sumber: Data diolah SPSS 19

Gambar 4.2



Sumber: Data diolah SPSS 19

Berdasarkan hasil uji histogram di atas terlihat bahwa pola menyebar merata ke kanan dan ke kiri bagian kurva dan membentuk kurva normal, sehingga dapat disimpulkan residual memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian dengan memperhatikan grafik p-p plot juga menunjukkan kesimpulan serupa dengan histogram. Dari tampilan di atas terlihat bahwa data-data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dinyatakan normal.

Tabel 4.31

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,91822680
Most Extreme Differences	Absolute	0,097
	Positive	0,097
	Negative	-0,061
Kolmogorov-Smirnov Z		0,685
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,737

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah SPSS 19

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi residual (2-tailed) sebesar 0.737 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki distribusi data normal.

## 2. Uji Autokorelasi

Tabel 4.32

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,753 <sup>a</sup>	0,567	0,528	0,958	1,792

a. Predictors: (Constant), Privacy, Reliability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah SPSS 19

Nilai Durbin-Watson (DW) dilihat dari tabel Durbin-Watson (DW) sebesar 1,792 dengan menggunakan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%, jumlah sampel ( $n$ ) = 50 dan jumlah variabel independen ( $k$ ) = 4 dan nilai  $du$  1,721, sehingga  $4 - du = 2,279$  dengan kriteria pengujian adalah jika  $du < DW < 4 - du$  maka model regresi linier penelitian ini tidak terdapat autokorelasi. Perhitungannya adalah sebagai berikut:  $1,721 < 1,792 < 2,279$ . Dari perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi positif dan negatif.

## E. Uji Hipotesis

### 1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 4.33

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	54,066	4	13,517	14,723	0,000 <sup>a</sup>
Residual	41,314	45	0,918		
Total	95,380	49			

a. Predictors: (Constant), Privacy, Reliability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah SPSS 19

Berdasarkan pada tabel 4.33 diatas, dari hasil uji statistik F didapat nilai  $F_{hitung}$  adalah 14,723 sedangkan nilai  $F_{tabel}$ , dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 46$  didapat  $F_{tabel}$  adalah 2,57 dan dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $14,723 > 2,57$ ), sedangkan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas, jadi  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau dapat dikatakan bahwa *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, dan *Privacy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas.

## 2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

**Tabel 4.34**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,038	1,469		1,387	,172
Efficiency	-,242	,130	-,291	-1,868	,068
Fulfillment	,378	,122	,420	3,085	,003
Reliability	,171	,082	,277	2,081	,043
Privacy	,453	,153	,427	2,954	,005

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Sumber: Data diolah SPSS 19**

Berdasarkan pada tabel 4.34 di atas, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

### a. *Efficiency*

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *efficiency* adalah 1,868 sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 48$  didapat  $t_{tabel}$  adalah 2,0106

Variabel *efficiency* memiliki *p-value*  $0.068 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,868 < 2,0106$ ), maka  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{01}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. *Fulfillment*

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *fulfillment* adalah 3,085 sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 48$  didapat  $t_{tabel}$  adalah 2,0106

Variabel *fulfillment* memiliki *p-value*  $0.003 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,085 > 2,0106$ ), maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel *fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

c. *Reliability*

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *reability* adalah 2,081 sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 48$  didapat  $t_{tabel}$  adalah 2,0106

Variabel *reliability* memiliki *p-value*  $0.043 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,085 > 2,0106$ ), maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

d. *Privacy*

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *privacy* adalah 2,954 sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 48$  didapat  $t_{tabel}$  adalah 2,0106

Variabel *privacy* memiliki *p-value*  $0.005 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,954 > 2,0106$ ), maka  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel *privacy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

## F. Uji Regresi Berganda

Tabel 4.35

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,038	1,469		1,387	,172
Efficiency	-,242	,130	-,291	-1,868	,068
Fulfillment	,378	,122	,420	3,085	,003
Reliability	,171	,082	,277	2,081	,043
Privacy	,453	,153	,427	2,954	,005

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah SPSS 19

Dari ke empat variabel kualitas layanan *internet banking* yang dimasukkan ke dalam model regresi, variabel *efficiency* tidak berpengaruh signifikan hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk *efficiency* sebesar 0,068 dan jauh di atas 0.05. Sedangkan *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* signifikan pada 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel



loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* dengan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Loyalitas} = 2,038 - 0,242 \text{ efficiency} + 0,378 \text{ fulfillment} + 0,171 \text{ reliability} + 0,453 \text{ privacy}$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 2,038 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas layanan adalah sebesar 2,038 satuan.
- b. Koefisien regresi *fulfillment* sebesar 0,378 menyatakan bahwa jika variabel *fulfillment* naik dengan asumsi variabel *reliability* dan *privacy* tetap, maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,378 pada loyalitas nasabah.
- c. Koefisien regresi *reliability* sebesar 0,171 menyatakan bahwa jika variabel *reliability* naik dengan asumsi variabel *fulfillment* dan *privacy* tetap, maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,171 pada loyalitas nasabah.
- d. Koefisien regresi *privacy* sebesar 0,453 menyatakan bahwa jika variabel *privacy* naik dengan asumsi variabel *fulfillment* dan *reliability* tetap, maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,453 pada loyalitas nasabah.

### G. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil pengujian koefisien determinasi yang telah dilakukan terhadap data yang ada, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.36

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,753 <sup>a</sup>	0,567	0,528	0,958

a. Predictors: (Constant), Privacy, Reliability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah SPSS 19

Dalam tabel 4.36 (*model summary<sup>b</sup>*) ini menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah 0,567 atau 56,7%. Hal ini berarti bahwa variabel independen yaitu kualitas layanan *internet banking* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sebesar sebesar 56,7% dan selebihnya 43,3% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis atau penelitian regresi ini. Karena *R Square* berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin besar angka *R Square* maka semakin kuat variabelnya.

Seperti diketahui 56,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan *internet banking* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, artinya 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak dalam cakupan penelitian ini.

## H. Analisis Perspektif Islam

### 1. *Efficiency* (efisiensi)

Agama Islam sangat menganjurkan efisiensi dan memerintahkan untuk menggunakan waktu yang kita miliki seoptimal mungkin dan jangan sampai ada waktu yang terbuang secara sia-sia sehingga tidak mengalami kerugian. Sesuai dengan firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surah Al-Ashr ayat 1-3. Dalam ayat tersebut menyatakan bahwa manusia semua berada dalam kerugian kecuali yang memiliki empat sifat, yaitu: berilmu, beramal shaleh, berdakwah, dan bersabar.

Berkenaan dengan hal ini, maka layanan jasa online harus mampu memberikan informasi yang maksimal sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga bisa menghemat waktu dan tidak terjadi pemborosan.

### 2. *Fulfillment*

Layanan jasa online yang baik disamping harus menjaga kualitas layanan juga harus selalu menepati janjinya, karena dalam agama Islam dilarang melakukan penipuan dan ingkar janji.<sup>9</sup> Apabila itu dilanggar maka dampak terburuknya pelanggan akan meninggalkan produk tersebut. Berkenaan dengan hal ini Allah SWT. berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 34 yang berbunyi:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ<sup>ج</sup> وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ<sup>ط</sup>

إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿١٧﴾

<sup>9</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta cv., 2009), h. 271.

Artinya: “*Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji, Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya*”

### 3. Reliability (keandalan)

Keandalan fitur sangat penting dalam kualitas jasa online karena pelanggan dapat menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut, maka kualitas jasa online harus mampu menyediakan jasa yang telah berfungsi secara handal dan akurat. Hal ini dilandasi oleh hadis Nabi Muhammad SAW. yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah dari Abu Hurairah:

...مَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ... (رواه ابن ماجه عن ابي هريرة)

Artinya: “...*Barang siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat, dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka akan Allah tutupi aibnya didunia dan akhirat. Allah senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya...*”(HR. Ibnu Majah)<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakr As-Suyuthi, *Al-Jami'us Shaghi'r min Haditsil Basyi'r An-Nadzi'r*, diterjemahkan oleh Nadjih Ahjad dengan judul, *Al-Jami'us Shaghi'e*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1996), Jilid V, No. 9108, h. 346.

#### 4. *Privacy*

Layanan jasa online harus mampu menjamin kerahasiaan data pelanggan dan tidak menyebarkan untuk kepentingan komersil dan lain sebagainya yang berakibat merugikan pelanggan, maka dalam hal ini sifat amanah harus lebih ditumbuhkan dan sebaliknya sifat khianat harus disingkirkan. Berkenaan dengan hal ini Allah SWT. berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Anfal ayat 58 yang berbunyi:

وَمَا تَخَافُ مِنْ قَوْمٍ خِيَانَةً فَانذِرْ إِلَيْهِمْ عَلَىٰ سَوَاءٍ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْخَائِبِينَ ﴿٥٨﴾

Artinya: *“Dan jika kamu khawatir akan (terjadinya) pengkhianatan dari suatu golongan. Maka kembalikanlah perjanjian itu kepada mereka dengan cara yang jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat”*