

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket yang ditunjukkan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner atau angket yang disebar kepada nasabah dan melakukan pengolahan data menggunakan *IMB SPSS Statistics 23*. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai uji t (parsial) dan uji F (simultan).

A. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian ini relevan dengan teori Abdul Kadir, yaitu dalam Teknologi Informasi perlu adanya Kemudahan, dan kepercayaan sehingga pengguna *internet banking* akan merasakan kepuasan⁸⁶. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi

⁸⁶ Abdul Kadir, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Andi Publisher: 2006), hlm. 30

mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja informasi dalam teknologi informasi seperti halnya *internet banking*, *mobile banking*, dan media informasi lainnya yang ada pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mampu memberikan kemudahan dan dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Angraeni dengan judul Pengaruh Layanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kota Semarang variabel penelitian Variabel independen: layanan berbasis Teknologi Informasi. Variabel dependen: Kepuasan Nasabah Bank. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁸⁷

Teknologi informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Mulai dari wahana teknologi informasi yang sangat sederhana berupa radio dan televisi, hingga internet dan telepon genggam, informasi mengalir dengan sangat cepat dan dalam skala minggu atau hari atau bahkan jam, melainkan sudah dalam skala menit dan detik. Penerapan *internet banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

⁸⁷ Yuliana Angraeni, Jurnal *Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang*, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.

Pembantu Blitar sudah sangat populer sekali dilihat dengan jumlah penggunanya yang lumayan besar ini menunjukkan *internet banking* memberikan pengaruh baik terhadap kepuasan nasabah. Nasabah disini dapat mengakses informasi dengan cepat, mudah dan akurat, untuk mendapatkan informasi mengenai produk, fasilitas pelayanan, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

B. Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan *Customer Service* mampu meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Kinerja karyawan dalam pelayanan *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berupa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Selain diperlukan indikator, dalam pelayanan menurut teori E. Catur Rismiati dan Bondan Suratno menyatakan bahwa dalam pelayanan memiliki empat karakteristik pelayanan yang baik meliputi tidak dapat berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah dan daya tahan.⁸⁸ Karyawan Bank Muamalat juga harus bisa mengerti apa kebutuhan dan keinginan para nasabah maupun calon nasabahnya.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Purbalingga variabel penelitian Variabel independen: kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen: kepuasan nasabah britama di bank rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Purbalingga hasil penelitian Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga⁸⁹.

Menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁹⁰

⁸⁸ E. Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hlm. 27

⁸⁹ Aditya Wardhana, *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Pubalingga* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, 2015.

⁹⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangatlah sesuai dengan harapan nasabah. Terbukti, berdasarkan data responden menyatakan bahwa kualitas layanan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar termasuk dalam kategori sangat baik. Dimana faktor yang mendominasi pelayanan *customer service* yang sangat baik tersebut adalah pada pernyataan “Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah”. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas bank.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pelayanan *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar harus memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Tingkat pelayanan *customer service* tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang suatu lembaga tersebut, tetapi harus dipandang dari sudut pandang nasabah lembaganya. Maka dari itu, lembaga harus berorientasi pada kepentingan nasabah dengan dasar-dasar pelayanan yang kuat, karena dasar-dasar pelayanan yang kuat akan mendorong nasabah untuk berpartisipasi. Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar juga harus bisa mengerti apa kebutuhan dan keinginan para nasabah maupun calon nasabahnya.

C. Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa dari variabel-variabel independen

(X1 dan X2) yang terdiri dari teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dari hasil penelitian ini diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $6,846 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ dengan signifikansi $0,002 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi, dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Berlian Harahap, 2017, jurnal tentang Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara, program studi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatera Utara Medan. Teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji f, dimana diperoleh nilai nilai F_{tabel} sebesar $3,10$. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Adapun nilai F_{hitung} sebesar $71,340$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($71,340 > 3,10$), artinya teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan⁹¹.

⁹¹ Dewi Berlian Harahap, *jurnal tentang Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*, program studi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatera Utara Medan, 2017, hlm. 74

Kemudian analisis dan pengujian yang dilakukan pada hasil serentak menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan pelayanan *customer service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Data responden pun mendukung bahwa dengan teknologi informasi dan pelayanan *customer service* yang masuk dalam kategori sangat baik, dan tingkat kepuasan nasabah masuk dalam kategori sangat baik.

Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka semakin tinggi juga kenginannya untuk melakukan pembelian ulang dan menginformasikan untuk hal yang positif kepada orang lain. Dalam hal ini nasabah merasakan puas atas pelayanan berdasarkan apa yang dibutuhkan dengan sesuai dengan apa yang diharapkan akan menjadi efektif dibandingkan dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Dan sebaliknya apabila pengalaman yang dirasakan nasabah tersebut buruk maka akan sangat berdampak besar bagi perusahaan dan mengganggu dalam kelangsungan perusahaan