
Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Sistem Keamanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi pada Mahasiswa Nurul Hasanah Kutacane

Wasni Maisarah*

Universitas Nurul Hasanah Kutacane, wasnimaisarahunh@gmail.com

*Penulis korespondensi: Wasni Maisarah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Keamanan Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Nurul Hasanah Kutacane. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden yang dipilih menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia. Sistem keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia. Kepuasan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Keamanan, Kepuasan dan Kepercayaan

Abstract

This research aims to determine the influence of Service Quality, Security System and Satisfaction on Customer Trust in Bank Syariah Indonesia. This research uses primary data. The objects of this research are students from Nurul Hasanah Kutacane University. The data collection technique uses a questionnaire the sample used was 100 respondents selected using the Proportionate Stratified Random Sampling method. The research results show that service quality has a positive and significant influence on trust in Bank Syariah Indonesia. The security system has a positive and significant influence on trust in Bank Syariah Indonesia. Satisfaction has a positive and insignificant influence on trust in Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Service Quality, Security System, Satisfaction and Trust

PENDAHULUAN

Bank sebagai salah satu bentuk lembaga ekonomi yang bertujuan mengejar keuntungan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka peranan pimpinan perusahaan sangat berperan dalam menentukan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Seperti kita lihat sekarang persaingan perbankan di Indonesia dirasakan semakin kompetitif.

Gangguan yang sempat terjadi pada sistem BSI tanggal 8 Mei 2023 sempat membuat nasabah khawatir. BSI berkomitmen terus memperkuat pertahanan

dan keamanan siber perbankan (Kompas.id). BSI juga senantiasa mengimbau nasabah agar tetap waspada dan berhati-hati atas segala bentuk modus penipuan yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia dan juga mengingatkan kepada seluruh nasabah untuk tidak memberikan PIN, OTP, atau password kepada siapa pun termasuk pegawai BSI demi keamanan data dan dana nasabah.

Lumpuhnya aplikasi mobile banking PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) atau BSI Mobile sejak Senin (8/5) membuat para nasabah tidak dapat bertransaksi secara online. Dampak gangguan ini dirasakan para nasabah di Aceh yang bergantung dengan

bank syariah berdasarkan peraturan daerah (Katadata.co.ic). Masyarakat mengeluh sebab di Aceh hanya memiliki dua pilihan bank saja, terutama mahasiswa unimal yang sebagian besar adalah pendatang, yang dimana sangat membutuhkan biaya hidup dan berbagai biaya lainnya dari orang tuanya. Dengan terjadinya gangguan ini membuat mahasiswa universitas malikussaleh merasa cemas dan takut karena gangguan tersebut dapat menyebabkan hilangnya saldo nasabah.

Oleh karena itu, kepercayaan nasabah akan tercipta, jika bank syariah dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah ataupun sama dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Jika *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka konsumen atau nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya, *perceived performance* jauh atau rendah dari *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas (Tjiptono, 1997:23).

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank syariah. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank syariah untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Hermansyah, 2008). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap bank syariah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Jika pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada para nasabahnya dirasa kurang memuaskan, nasabah biasanya akan mengurungkan niatnya untuk memilih bank tersebut (Othman and Owen, 2001).

Selain kualitas pelayanan, sistem keamanan juga merupakan faktor yang dipertimbangkan dalam penelitian ini. Tugas besar pihak perbankan baik konvensional maupun syariah adalah bagaimana caranya agar bisa menciptakan kemudahan, kepercayaan, kenyamanan dan keamanan bagi para nasabah, yang diharapkan akan membawa dampak positif terhadap kepercayaan nasabah. Resiko terbesar yang diterima oleh bank akibat dari banyak tindak kejahatan yang ditimbulkan dari jaringan internet menurunnya tingkat kepercayaan nasabah. Nasabah yang merasa tidak puas

akan kualitas dan keamanan yang diterima dari pengguna suatu produk dan akhirnya kabur ke bank lain. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asad Ilyas *et al.* (2013) mengatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan (Miyazaki dan Fernandez, 2001) dan (Gefen *et al.*, 2003).

Selanjutnya kepuasan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan sikap yang didasari oleh pengalaman masa lalu seseorang dimana pengalaman tersebut mendukung berkembangnya kepercayaan pelanggan untuk tetap membeli di perusahaan tersebut. Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Membentuk kepercayaan pelanggan merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Widiyanto, 2003). Kepercayaan akan sebuah Bank merupakan salah satu faktor kunci dalam melakukan kegiatan transaksi (Koufaris dan Hampton-Sosa, 2004).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia, karena sejak beberapa kebelakangan Bank Syariah Indonesia mengalami kondisi sistem keamanan dan pelayanan yang kurang baik. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Nurul Hasanah Kutacane. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Universitas Nurul Hasanah Kutacane sebanyak 1.157 orang. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. Jumlah sampel yang dinilai mewakili populasi dengan presisi 10% berjumlah 100 Responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada Mahasiswa Universitas Nurul Hasanah Kutacane.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	100
	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.27896136
Most Extreme Differences	Absolute	0.054
	Positive	0.052
	Negative	-0.054
Test Statistic		0.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Uji Multikolinearitas

Hasil dari Tabel di atas menunjukkan nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 dan tidak terjadi hubungan yang signifikan antara variabel bebas serta disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas adalah:

Tabel 2. Hasil Uji Multikonearitas

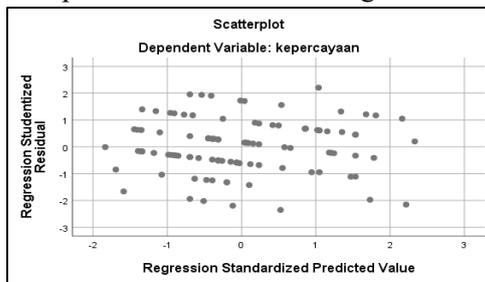
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.928	1.078
X2	.934	1.071
X3	.904	1.107

Keterangan:

X1 = Kualitas Pelayanan, X2 = Sistem Keamanan, X3 = Kepuasan

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Adapun grafik heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Uji Heterokedastisitas (scatterplot)

Penelitian ini untuk analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian menggunakan metode teknik statistik. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, sistem keamanan dan kepuasan terhadap kepercayaan nasabah digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

4. Hasil Analisis Data

Penelitian ini untuk analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian menggunakan metode teknik statistik. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, sistem

keamanan dan kepuasan terhadap kepercayaan nasabah digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil analisis regresi linier Coefficients (a)

Var	B	SE	β	t	p
C	8.939	2.552	—	3.503	0.001
X1	0.181	0.075	0.242	2.400	0.018
X2	0.159	0.077	0.207	2.061	0.042
X3	0.104	0.109	0.097	0.951	0.344

Keterangan:

*Dependent Variable: Kepercayaan (Y)

Var = Variabel, C = Konstanta, X1 = Kualitas Pelayanan, X2 = Sistem Keamanan, X3 = Kepuasan, B = Koefisien tak distandarisasi, SE = Standard Error, β = Koefisien distandarisasi, t = Nilai t, p = Nilai signifikansi.

Berikut ini Model Summary nilai R sebesar 0,068. Hal ini berarti 6.8% variasi variabel kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sistem keamanan dan kepuasan, sedangkan sisanya sebesar 93,2% diterangkan oleh variabel lain yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Model Summary (b)

R	R ²	Adj R ²	SEE
0.310	0.096	0.068	1.29879

Keterangan:

R = Koefisien korelasi, R² = Koefisien determinasi, Adj R² = R Square yang disesuaikan, SEE = Standard Error of the Estimate.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Tabel Coefficients (a) dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai sig untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepercayaan (Y) adalah sebesar 0.018 < 0.05 sedangkan nilai thitung 2.400 > ttabel 1.660. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah.
- nilai sig, sistem keamanan (X2) terhadap kepercayaan nasabah (Y) adalah sebesar 0.042 < 0.05 sedangkan nilai t hitung 2.061 > t tabel 1.660. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah (Y).
- Nilai sig untuk kepuasan (X3) terhadap kepercayaan nasabah (Y) adalah sebesar 0.344 > 0.05 sedangkan nilai t hitung 0.951 > t tabel 1.660. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan

(X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan (Y).

d. Pengujian secara bersama-sama pada penelitian ini juga menggunakan uji F. Hasil uji F dilihat pada Tabel Anova:

Tabel 5. Tabel Anova Hasil uji F

Model	SS	df	MS	F	p
Regresi	17.222	3	5.741	3.403	0.021
Residual	161.938	96	1.687	—	—
Total	179.160	99	—	—	—

Keterangan:

SS = Sum of Squares, df = Degrees of Freedom, MS = Mean Square, F = Nilai F hitung, p = Signifikansi (Sig.), Regresi = Vari

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sistem keamanan dan kepuasan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia studi kasus Mahasiswa Universitas Malikussaleh, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia. Sistem keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia. Kepuasan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia.

SARAN

Dari kesimpulan tersebut, ada beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan terhadap Bank Syariah Indonesia yaitu bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian, dan peneliti bisa meneliti kembali di Bank yang sama dengan menggunakan variabel yang berbeda yang bisa mempengaruhi kepercayaan nasabah. Bagi Masyarakat Diharapkan lebih berhati-hati dan melakukan pertimbangan dalam memilih Bank syariah sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah, pastikan Bank tersebut sudah menerapkan prinsip syariah dan bisa menjamin keamanan data pribadi nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Wahid, N. (2013). Panduan penulisan skripsi. Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Ar-Raniry.

Bell, C. R., & Bell, B. R. (2004). Magnetic service: 7 rahasia menciptakan pelanggan setia. Bandung: Kaifa PT Mizan Pustaka.

Bungin, M. B. (2005). Metodologi penelitian kuantitatif komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada PT. Figgroup Cabang Manado). Jurnal EMBA, 4(1), 109–119.

Ellena, F. (2011). Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (Studi pada nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang) [Skripsi, Universitas Diponegoro].

Ferrinadewi, E. (2008). Merek & psikologi konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guspul, A. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). Jurnal PPKM UNSIQ I, 40–54.

Hadiwidjaja, R. D., & Triani, L. F. (2009). Pengaruh profitabilitas terhadap dividend payout ratio pada perusahaan manufaktur di Indonesia. Jurnal Organisasi dan Manajemen, 5(2), 49–54.

Ikhwan, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang [Skripsi, Universitas Islam Negeri].

Kasmir. (2000). Manajemen perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2004). Pemasaran bank. Jakarta: Kencana.

Kasmir. (2006). Etika customer service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Khatimah, H. (2011). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi pada nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura [Skripsi,

- Universitas Diponegoro].
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1–18.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, J. F. (2014). Analisis kepuasan nasabah tentang layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara [Skripsi, Universitas Lampung].
- Othman, A., & Owen, L. (2001). The multidimensionality of CARTER model to measure customer service quality in Islamic banking industry: A study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Services*, 3(1), 1–12.
- Pardanawati, S. L. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta [Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta].
- Priadana, M. S., & Lubis, S. (2009). *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rafidah. (2014). Kualitas pelayanan Islami pada perbankan syariah. *Nalar Fiqih*, 10(2), 113–126.
- Rajab, B. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Syariah [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah].
- Rembani, A. C. (2014). Pengaruh nilai perusahaan, kinerja perusahaan, dan kesempatan bertumbuh perusahaan terhadap return saham (Studi empiris pada perusahaan properti dan real estate yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia) [Skripsi, Universitas Pasundan].
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh dimensi kepercayaan (trust) terhadap partisipasi pelanggan e-commerce (Studi pada pelanggan e-commerce di Indonesia) [Tesis, Universitas Brawijaya].
- Ropinov, S. (2010). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak) [Skripsi, Universitas Diponegoro].
- Setiawan, M. B., & Ukudi. (2007). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 14(2), 215–227.
- Setyawan, B. D. (2013). Pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening [Skripsi, Universitas Negeri Semarang].
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pengguna e-commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, A. R. (2013). Analisis kualitas pelayanan dengan pendekatan modified SERVQUAL di Bank Muamalat Cabang Tulungagung [Skripsi, UIN Sunan Kalijaga].
- Yusrina. (2013). Peranan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 203–213.