

**PENGARUH PENGGUNAAN DIGITAL BANKING SEBAGAI LAYANAN
TRANSAKSI ONLINE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI
SYARIAH KABUPATEN LANGKAT**

Nurhayani, Kamilah, Nur Ahmadi Bi Rahmani

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan,
E-mail: nurhayanii471@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the extent to which accuracy (X1), speed (X2), security (X3) influences customer satisfaction (Y). This study uses a quantitative approach with sampling using the Non Probability Sampling method. The type of data used in this study is primary data obtained from questionnaires filled out by respondents directly. While secondary data comes from books, journals, research results, practical work reports and related to the author's research object. In this study, the population that will be taken is all BSI Syariah customers in Langkat Regency from 2020 to February 2022, namely 30,100 customers. The analysis tool uses multiple linear regression analysis. The results of the study show that accuracy (X1), speed (X2), security (X3) simultaneously affect customer satisfaction (Y).

Keyword: Accuracy, Speed, Security, Customer Satisfaction.

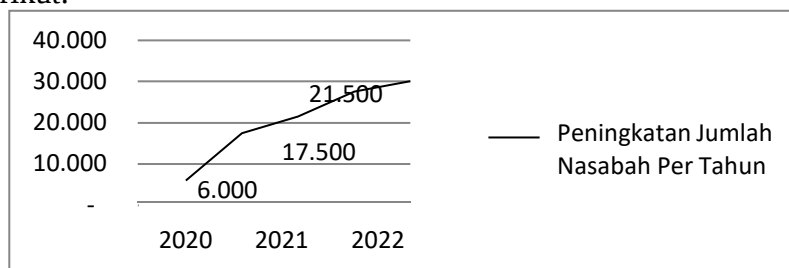
1. PENDAHULUAN

Di Indonesia ada beberapa contoh lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah dan lain-lain (Kamilah & Nasution, 2019). Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam arus perekonomian di Indonesia. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan : Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Anggraeni, 2012). Menurut Hermansyah (2020: 6) Bank adalah lembaga keuangan yang yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan yang menyimpan dana – dana yang dimilikinya. (Salsabilla, 2022). Dengan adanya undang-undang Perbankan Syariah tersebut yang kemudian melahirkan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan industri perbankan syariah nasional hingga mampu untuk mendorong perkembangannya menjadi semakin pesat. Menurut Bank Indonesia, progres perkembangan perbankan syariah cukup impresif dengan pencapaian rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam priode lima tahun terakhir (Barliana, 2014). Perbankan merupakan salah satu kompetitor yang sedang mengalami persaingan sengit dalam dunia perdagangan. Selain bersaing dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, perbankan juga bersaing menciptakan produk serta jasa unggulan agar mampu memuaskan nasabah dan menjadikan nasabah loyal kepada perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta kebiasaan dan kecendrungan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, menjadikan perbankan memanfaatkan IT sebagai sarana dalam memikat nasabah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari APJII (2022) dalam websitenya, sebagaimana hasil survey menunjukkan pengguna internet di Indonesia dari tahun 2019 s.d. 2022 selalu mengalami peningkatan. dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta jiwa, penetrasi

pengguna internet di Indonesia tahun 2019 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68%. Hal ini menunjukkan peningkatan 10,56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2022. Layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi sebuah solusi bagi perbankan dalam melakukan inovasi pelayanan nasabah. Layanan perbankandigital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening (Fitriansyah, 2018). Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efesiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Grace, 2017).

Salah satu perbankan yang berkompetisi dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasanya adalah Bank BSI Syariah. Dalam memunculkan keunggulan kompetitif diperlukan perhatian ekstra pada kualitas layanan baik internal ataupun eksternal pada bank tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasa kerja pada karyawan ataupun nasabah (K & Rahayu, 2022). Pada tahun 2022 BSI Syariah telah mampu untuk menciptakan dan menjaga citra positif dengan menampilkan *brand* perusahaan di media internet. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna digital banking (*M-Banking*, *I-Banking*, dan *SMS –Banking*) Bank mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tren yang bergerak positif menandakan banyaknya permintaan akan minat menggunakan digital banking. Namun peningkatan jumlah pengguna *digital banking* di bank BSI Syariah Kabupaten Langkat tidak sebanding dengan jumlah nasabah pada yang ada. Hal ini bisa diketahui dari gambar berikut:



Gambar 1

Jumlah Nasabah BSI Syariah Tahun 2020 s.d. 2022

Sumber: Data diolah, 2023

Gambar diatas menunjukkan pertumbuhan jumlah nasabah pada BSI Syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Jumlah nasabah pada tahun 2020 adalah 6.000, dan kenaikan yang signifikan terjadi pada tahun 2021 yaitu sebesar 17.500 nasabah, selanjutnya tahun 2022 mengalami kenaikan 4.000. Peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian terhadap layanan perbankan digital, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) menunjukkan bahwa akurasi dan keamanan berdampak pada kepuasan. Purawati et al (2018) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berdampak pada kepuasan. Wardhana (2015) menyatakan kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking. Selanjutnya penelitian Pratama, Suyadi, dan Susilo (2014) menunjukkan bahwa dimensi penampilan berdampak pada minat konsumen, dan Widyadinata dan Toly (2014) menunjukkan bahwa kualitas informasi website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merasa tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Syariah Kabupaten Langkat”. Penelitian ini menitikberatkan pengaruh penerapan *digital banking* yang ditinjau dari perspektif nasabah

pengguna *digital banking* BSI terhadap kepuasan nasabah tersebut. elemen kualitas *Digital Banking* yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain *website*, kualitas informasi *website*, *accuracy*, *speed*, dan *security*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian metode kuantitatif. Menurut Hendryadi (2015) Metode kuantitatif adalah analisis yang mempergunakan alat analisis yang bersifat kuantitatif, artinya alat analisis yang menggunakan model-model, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk angka-angka model statistik dan ekonometrik dan dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. (Hasan, 2002 : 98). Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat Jl. Thamrin Jl. Pangkalan Brandan No.57. Populasi yang akan diambil adalah seluruh nasabah BSI Syariah Kabupaten Langkat tahun 2020 s.d Februari 2022 yaitu sebanyak 30.100 nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam penelitiannya. Adapun kriteria nasabah yang penulis tentukan adalah: laki-laki atau wanita, Usia ≥ 18 tahun, memiliki pendapatan dan pernah dan atau sedang memakai digital banking (baik berupa ATM, SMS- Banking, I-Banking, M-Banking, hasanah online, dan atau wakaf online).

Selanjutnya, sampel ditentukan dengan menggunakan rumus solven. Berdasarkan hasil perhitungan, besar sampel yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sejumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah dan membahas data serta menguji hipotesis pada penelitian ini adalah dengan analisis regresi berganda. Sedangkan untuk menilai tanggapan konsumen mengenai indikator, maka penulis menggunakan skala likert sebagai teknik pengskalaan sebagai berikut : Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu (RR), skor 4 untuk jawaban setuju (S), dan skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS). Analisis regresi linear berganda menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut : (Sugiyono, 2014)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

a. Uji Instrumen (Validitas)

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	RTabel	Keterangan
Accuracy	X1.1	0,758	0,3008	Valid
	X1.2	0,507	0,3008	Valid
	X1.3	0,822	0,3008	Valid
	X1.4	0,836	0,3008	Valid
Speed	X2.1	0,840	0,3008	Valid
	X2.2	0,748	0,3008	Valid
	X2.3	0,799	0,3008	Valid
	X2.4	0,792	0,3008	Valid
Security	X3.1	0,732	0,3008	Valid
	X3.2	0,550	0,3008	Valid
	X2,3	0,689	0,3008	Valid

Kepuasan Nasabah	X3.4	0,839	0,3008	Valid
	X3.5	0,739	0,3008	Valid
	Y.1	0,798	0,3008	Valid
	Y.2	0,842	0,3008	Valid
	Y.3	0,754	0,3008	Valid
	Y.4	0,910	0,3008	Valid

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

Dasar keputusan untuk uji validitas adalah:

- Apabila n nilai rhitung $>$ rtabel, maka instrumen dinyatakan valid
- Apabila nilai rhitung $<$ rtabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

Hasil uji validitas dapat dinilai dengan cara membandingkan rhitung dari masing-masing item dengan nilai rtabel. Dari hasil uji validitas pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid. Hal ini didukung dengan hasil keseluruhan rhitung $>$ rtabel (0,3008). Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa item dalam indikator yang digunakan adalah valid.

b. Uji Instrumen (Reliabilitas)

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Nilai	Keterangan
Accuracy	0,889	0,6	Reliabel
Speed	0,909	0,6	Reliabel
Security	0,967	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,950	0,6	Reliabel

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah:

- Apabila nilai *cronbach alpha* $>$ 0,6 maka data penelitian memiliki keandalan yang telah mencukupi.
- Apabila *cronbach alpha* $<$ 0,6 maka data penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Kesimpulan yang dapat diambil dari olah data di atas adalah variabel *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y) reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Adapun tujuan melakukan uji ini adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak. Setelah penulis melakukan uji normalitas dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov Smirnov* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

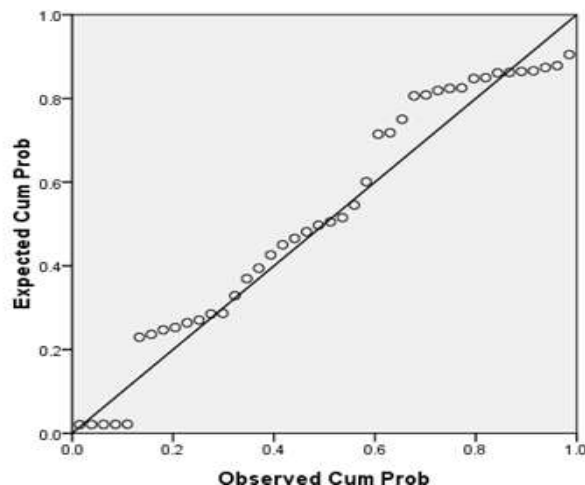
Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		19,52
	Std. Deviation		2,922
Most Extreme Differences	Absolute		,127
	Positive		,127
	Negative		-,122
Test Statistic			,127
Asymp. Sig. (2-tailed)			,210 ^{c,d}

Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Hasil dari uji normalitas pada tabel diatas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* (KS) yang menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) diatas $> 0,05$ yang berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Setelah diketahui nilai yang diperoleh dari pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov Smirnov* maka dilakukan uji dengan pendekatan kurva *P-P Plots*. Berikut ini adalah hasil uji normalitas dengan pendekatan kurva *P-P Plots* :



Gambar 1 Kurva Normal *P-P Plot* Kepuasan Nasabah

Berdasarkan kurva *P-P Plot* di atas, dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah berdistribusi normal karena titik-titik yang tersebar membentuk kurva yang simetris di sekitar garis yang ditarik melalui nilai rata-rata (0.0).

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas dengan menggunakan metode *P-Plot* adalah:

- Apabila data menyebar disekitar garis diagonal, maka data memenuhi uji normalitas
- Apabila data menyebar menjauhi garis diagonal, maka data tidak memenuhi uji normalitas

2. Uji Heterokedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam

suatu model regresi. Metode uji yang digunakan adalah metode *Glejser*. Metode tersebut dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (e) dimana jika Nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas, dan jika Nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala *heteroskedastisitas*. Adapun hasil Uji *heteroskedastisitas* yang peneliti peroleh, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Std. Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		,461	.938
Accuracy	-1,749	7,186	,001
Speed	1,981	8,231	.001
Security	-,323	3,877	0,02

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan, yakni *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) memiliki nilai sig. lebih dari 0,05. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji multikolinearitas, akan menggunakan nilai VIF dan *Tolerance* dengan dasar pengambilan keputusan:

- VIF: apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, dan apabila nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas.
- *Tolerance*: apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas, dan apabila nilai *tolerance* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 5

Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Accuracy	0,268	3,737
Speed	0,273	3,659
Security	0,942	1,061

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

Dari tabel di atas bahwa nilai VIF lebih rendah dari 10 dan nilai *tolerance* lebih tinggi dari 0,1. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) tidak terjadi multikolinearitas.

4. Analisis Linear Berganda

Tabel 6
Analisis Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,461	5,894	
	Accuracy	,355	,217	.096
	Speed	,860	,274	.550
	Security	,049	,041	-.250
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

$$Y = a + \beta_1.x_1 + \beta_2.x_2 + \beta_3.x_3 + e$$

$$Y = 0,461 + 0,355 + 0,860 + 0,049 + e$$

Dari persamaan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil analisis regresi didapatkan konstanta (a) sebesar 0,461. Artinya apabila variabel Kepuasan Nasabah (Y) tidak dipengaruhi atau mendapat pengaruh sebesar 0 dari variabel *accuracy*(X₁), *Speed* (X₂), *Security* (X₃) maka besar Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,461.
2. Dari hasil analisis regresi didapatkan koefisien regresi *accuracy*(X₁) sebesar 0,355. Hal ini menyebabkan jika terjadi penambahan 1 nilai *accuracy*(X₁) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,355 dengan anggapan variabel (X₂) dan (X₃) tetap.
3. Dari hasil analisis regresi didapatkan koefisien regresi *Speed* (X₂)sebesar 0,860. Hal ini menyebabkan jika terjadi penambahan 1 nilai *Speed* (X₂) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,860 dengan anggapan(X₁) dan (X₃) tetap.
4. Dari hasil analisis regresi didapatkan koefisien regresi *Security* (X₃) sebesar 0,049. Hal ini menyebabkan jika terjadi penambahan 1 nilai *Security* (X₁) maka akan menaikkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,049 dengan anggapan (X₁) dan(X₂) tetap Uji Hipotesis.

c. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji f pada dasarnya bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh *accuracy*(X₁), *Speed* (X₂), *Security* (X₃) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan atau bersama-sama. Adapun hasil Uji F, yakni sebagai berikut ini:

Tabel 7
Hasil Uji F

Model		F	Sig.
1	Regression	23,786	,000 ^b
	Residual		
	Total		

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 23,786 sedangkan F_{tabel} sebesar 1,32 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (F tabel diperoleh dengan rumus, $df1 = \text{jumlah variabel} - 1$ dan $df2 = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel}$). Maka, $df1 = 4 - 1 = 3$ dan $df2 = 81 - 4 = 77$). Karena nilai F hitung $> F$ tabel ($23,786 > 1,32$) dan besarnya signifikansi $< 0,10$ ($0,000 < 0,10$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima). Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah(Y). Selain itu, berdasarkan tabel diatas, diketahui Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Uji T (Parsial)

Dasar pengambilan keputusan pada uji parsial adalah:

- H_0 ditolak apabila t-hitung lebih kecil dari t-tabel, H_1 diterima apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel
- H_0 ditolak apabila probabilitas (Pr) lebih besar dari α (sig. 0,05), H_1 diterima apabila probabilitas (Pr) lebih kecil dari α (sig. 0,05)

Tabel 8
Uji T (Parsial)

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	,461	,938
	Accuracy	7,186	,001
	Speed	8,231	,001
	Security	3,877	0,02
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

Variabel independen memiliki nilai t-hitung yang lebih besar dari dan t-tabel= 2,022. Perbandingan antara nilai t-hitung dengan t-tabel adalah 7,186, 8,231, 3,877 $> 2,022$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian nilai sig. $< 0,05$. Dari diperolehnya nilai t-hitung dan sig. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Uji Determinasi (R^2)

Tabel 9
Uji Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of theEstimate
.810 a	.656	.629	4,617

Sumber: data yang diolah dengan SPSS 23

Dari tabel di atas, diketahui nilai R^2 adalah 0,656 atau 65,6%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy*(X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) menjelaskan variabel

kepuasan nasabah (Y) sebanyak 65,6% dan sisanya ($100\% - 65,6\% = 34,4\%$) dijelaskan oleh variabel lain.

3.2 Pembahasan

a. Pengaruh *Accuracy* (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya menjelaskan bahwa adanya pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan nasabah sebagaimana yang ditunjukkan pada hasil uji T dengan demikian hipotesis yang menyatakan *accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital banking diterima. Secara parsial, *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti, semakin akurat informasi yang disajikan dalam digital banking oleh pihak perbankan maka secara positif akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2015) yang menyatakan bahwa, *accuracy* berpengaruh pada kepuasan nasabah pengguna layanan BRI mobile. serta penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, Waluyo, dan Agustini (2011) yang menyatakan variabel akurasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil uji regresi yang berhasil menunjukkan bahwa *accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini memiliki arti semakin tinggi tingkat *accuracy* maka Kepuasan Nasabah juga akan meningkat. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan agar bisa lebih meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Pengaruh *Speed* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya menjelaskan bahwa adanya pengaruh *speed* terhadap kepuasan nasabah sebagaimana yang ditunjukkan pada hasil uji T dengan demikian hipotesis yang menyatakan *speed* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital banking diterima. Secara parsial, *speed* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti, semakin bagus kecepatan dari layanan digital banking yang ditawarkan oleh perbankan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Wardhana (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel *speed* terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan M-Banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *speed* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti, semakin *speed* pelayanan yang diberikan karyawan maka secara positif akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking

c. Pengaruh *Security* (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya menjelaskan bahwa adanya pengaruh *security* terhadap kepuasan nasabah sebagaimana yang ditunjukkan pada hasil uji T dengan demikian hipotesis yang menyatakan *security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital banking diterima. Secara parsial, *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2015) yang menyatakan bahwa, *security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BRI mobile. dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel *security* terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan M- Banking.

d. Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Secara Online berdasarkan Prespektif Ekonomi Islam

Dalam perkembangan dunia modern sistem teknologi semakin meningkat. Perusahaan dituntut memiliki sistem teknologi yang baik sehingga akan memberikan dampak yang signifikan, adapun tantangan terbesar dalam dunia bisnis salah satunya adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan supaya puas. Sebagai aplikasi yang berbasis mobile banking diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam memuaskan penggunaannya. Saat nasabah merasa puas oleh layanan mobile banking seperti berupa kecepatan layanan, penggunaannya yang mudah, keamanan serta keakuratannya maka salah satu tujuan dari perusahaan mobile banking ini telah tercapai dan akan menjadi sebuah keunggulan.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani (Muhammad sawir, 2020). Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoprasianya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan konsumen secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Nurhadi, 2018) :

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama umat manusia adalah suatu pekerjaan yang mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

2. Prinsip memberi kemudahan (*Al-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang dapat membatasi kemerdekaan agar ketentuan yang dibebankan kepada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan dan juga dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan dengan menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan. Diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 185. Dan sebagaimana terdapat pada Hadist dari Anas bin Mali Ra, Ia berkata : Rasulullah SAW bersabda yang berbunyi :

“Permudahkanlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.

Mobile banking yang berbasis pada pelayanan transaksi secara *online* telah memberikan pelayanan kepada seluruh penggunaannya secara maksimal. Dengan hadirnya aplikasi berbasis digital banking ini sudah mempermudah segala kegiatan transaksi para pengguna aplikasi, dan juga telah melayani seluruh pengguna sesuai dengan syariat Islam yaitu dengan menerapkan prinsip tolong menolong dan memberikan kemudahan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa:

- a. Secara simultan variabel *accuracy*, *speed*, dan *security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.
- b. Secara parsial bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Syariah Kabupaten Langkat.
- c. Secara parsial variabel *Speed* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Syariah Kabupaten Langkat.

Secara parsial *Security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Syariah Kabupaten Langkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrillah, M. U. (2020). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia . *Lex Renaissance*, 932.
- Anggraeni, Ni Made., & Yasa, Ni Nyoman. (2012). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16, 293–306.
- Barliana, M. Syaom, & Cahyani, Diah. (2014). *Arsitektur, Urbanitas, dan Pendidikan Budaya Berkota: Dari Surabaya Menuju Bandung*. Yogyakarta : Deepublish
- Fitriansyah,Ahmad & Harris, Ibnu. (2018). Pengukuran Kepuasan Sistem Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*. Vol. 2 No.1
- Grace, Diana &Novander,Novander. (2017). *Analisis Pengaruh Automatic Teller Macin Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*. Vol.3 No.1
- Hendryadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Moridu, I. (2020). Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk). *Jurnal Riset Akuntansi Politata*, 68.
- Muchtarom, M. Z. (2019). Pengaruh Kualitas Produk murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwilnurul Ummah Ngasembojonegoro. *Journal of Sharia Economic*, 46.
- Pratama, D. R., Suyadi. I., Susilo. H. (2014). *Persepsi User Terhadap Desain Website E-Commerce (Studi Pada Pengguna Website JKM Store)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 9 No.1
- Putri Apriyanti, D. S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank Bjb Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 160.
- Rudini, Ahmad. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampai Ta. 2014-2015)*. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*. Vol.1 No. 1 Hal. 9-49.
- Rika Mawarni, M. I. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19 . *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 49.

- Rizal, Syamsul & Munawar (2017). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M - Banking) Pada Bank Bca Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, Vol.1 No. 2, Hal.68-78
- Salsabilla, A. L. (2022). Analisis Komparatif Antara Produk Tabungan Wadiah Dengan Tabungan Mudharabah Dari Segi Perhitungan Keuntungan.
- Sukron Mamun, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 226.
- K, K., & Rahayu, E. (2022). Analisis Pengaruh (Banking Internal Service Quality) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Forum Ekonomi*, 24(1), 155–161.
- Kamilah, K., & Nasution, A. I. L. (2019). Peran Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Mengatasi Masalah Kesenjangan dan Distribusi Pendapatan di Kota Medan. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis ...*, 6(1), 107–125. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/humanfalah/article/view/5686>
- Kamilah, K., & Rija, A. (2022). Mengeksplorasi Strategi Pemulihan Ekonomi Dan Keuangan Sumatera Utara: Kasus Open Banking Di Era Digitalisasi Dalam Kerangka Maqashid Syariah Exploring North Sumatra'S Economic and Financial Recovery Strategy: the Open Banking Case in the Age of Digitaliz. *Al-Masraf*, 7(2).
- Muhammad sawir. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN BUPLIK*. Deepublish.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>