

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL PADA SEKTOR PERBANKAN
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :
DWI BADRU TAMAM ISMADY
NIM. 2017202202

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady
NIM : 2017202202
Jejang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Banyumas Sokaraja)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 28 Mei 2024
Saya yang menyatakan,



Dwi Badru Tamam Ismady
NIM. 2017202202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL PADA SEKTOR PERBANKAN
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE (DIGITAL BANKING)
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)**

Yang disusun oleh Saudara **DWI BADRU TAMAM ISMADY NIM 2017202202**
Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah
diujikan pada hari **Selasa, 11 Juni 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk
memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Iin Solikhin, M.Ag.

NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Ma'ruf Hidayat, M.H.

NIP. 19940604 201903 1 012

Pembimbing/Penguji

Amanah Aida Qur'an, S.E.Sy., M.E.

NIP. 19930820 202012 2 013

Purwokerto, 13 Juni 2024

Mengesahkan
Dekan,



Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Dwi Badru Tamam Ismady NIM 2017202202 yang berjudul:

Pengaruh Transformasi Digital Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja).

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 28 Mei 2024

Pembimbing,



Amanah Alda Qur'an, S.E.Sy., M.E.

NIP.199308202020122013

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL PADA SEKTOR PERBANKAN
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE BANKING
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)**

DWI BADRU TAMAM ISMADY

Email : 2017202202@mhs.uinsaizu.ac.id

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Digital perbankan atau yang disebut dengan *digital banking* merupakan suatu bentuk layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah guna memperoleh informasi baik mengenai produk maupun diluar produk perbankan seperti investasi ataupun *e-commerce* yang melakukan berbagai transaksi dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh transformasi digitalisasi sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah. Objek penelitian ini adalah karyawan tetap bank BSI KCP Banyumas Sokaraja dan Nasabah pengguna BSI Mobile (*digital banking*) bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner/angket yang disebar secara *offline* kepada 15 responden karyawan dan 100 responden nasabah pengguna BSI Mobile (*Digital Banking*). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Dengan alat bantu SPSS (Statistical Product And Service Solution) versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *digital banking* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan BSI KCP Banyumas Sokaraja dibuktikan dengan t hitung variabel *digital banking* terhadap produktivitas karyawan sebesar $2,625 > t$ tabel $2,16037$ serta menghasilkan tingkat signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ serta *digital banking* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah yang dibuktikan dengan nilai t hitung variabel *digital banking* terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar $8,401 > t$ tabel $1,98447$ serta menghasilkan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Digital Banking, Produktivitas Karyawan, Kualitas Pelayanan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

**THE EFFECT OF DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BANKING
SECTOR ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY AND QUALITY OF
CUSTOMER SERVICE USERS OF BSI MOBILE BANKING
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)**

DWI BADRU TAMAM ISMADY

Email : 2017202202@mhs.uinsaizu.ac.id

Study Program of Islamic Banking Islamic Economic And Business Faculty State
Islamic Univercity (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

Digital banking or what is known as digital banking is a form of banking service that uses electronic or digital means through digital media which is carried out independently by customers or prospective customers in order to obtain information both about products and outside banking products such as investment or e-commerce which carries out various transactions and other needs of bank customers. This research aims to examine the effect of digital transformation in the banking sector on employee productivity and customer service quality. The objects of this research are permanent employees of BSI KCP Banyumas Sokaraja bank and customers who use BSI Mobile (digital banking) of BSI KCP Banyumas Sokaraja bank.

Sampling in this study used a purposive sampling technique. The data used in this research is primary data in the form of questionnaires distributed offline to 15 employee respondents and 100 customer respondents using BSI Mobile (Digital Banking). This research is quantitative research using a simple linear regression analysis method. With SPSS (Statistical Product And Service Solution) version 25.0 tools.

The results of this research show that the digital banking variable has significant effect on employee productivity at BSI KCP Banyumas Sokaraja as evidenced by the calculated t of the digital banking variable on employee productivity of $2.625 > t$ table 2.16037 and producing a significance level of $0.021 < 0.05$ as well as digital banking has a significant effect on customer service quality as evidenced by the calculated t value of the digital banking variable on customer service quality of $8.401 > t$ table 1.98447 and produces a significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Digital Banking, Employee Productivity, Customer Service Quality, Indonesian Sharia Bank.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai pada penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1978 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba' | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | as | S | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | Je |
| ح | h | H | ha (dengan garis di bawah) |
| خ | kha | Kh | ka dan ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | zal | Z | ze (dengan titik di atas) |
| ر | ra | R | Rr |
| ز | zai | Z | Zet |
| س | sin | S | Es |
| ش | syin | Sy | es dan ye |
| ص | sad | S | es (dengan garis di bawah) |
| ض | dad | D | de (dengan garis di bawah) |
| ط | ta | T | te (dengan garis di bawah) |
| ظ | za | Z | zet (dengan garis di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | gain | G | Ge |
| ف | fa' | F | Ef |
| ق | qaf | Q | Qi |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| ك | kaf | K | Ka |
| ل | lam | L | 'el |
| م | mim | M | 'em |
| ن | nun | N | 'en |
| و | waw | W | W |
| ة | ha' | H | Ha |
| ء | hamzah | ' | Apostrof |
| ي | ya' | Y | Ye |

2. Konsonan Rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

| | | |
|-----|---------|--------|
| عدة | ditulis | 'iddah |
|-----|---------|--------|

3. *Ta'* marbutah di akhir kata bila mati dimatikan ditulis h

| | | | | | |
|------|---------|--------|------|---------|--------|
| حكمة | ditulis | Hikmah | جزية | Ditulis | jizyah |
|------|---------|--------|------|---------|--------|

(ketentuan ini tidak diberlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h

| | | |
|----------------|---------|--------------------------|
| كرامة الاولياء | ditulis | <i>Karmah al-auliya'</i> |
|----------------|---------|--------------------------|

- b. Bila *ta'* marbutah hidup atau dengan rakaat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | ditulis | <i>Zakat al-fitr</i> |
|------------|---------|----------------------|

1. Vocal Pendek

| | | | |
|---|--------|---------|---|
| َ | Fathah | Ditulis | a |
| ِ | Kasrah | Ditulis | i |
| ُ | Dammah | Ditulis | u |

2. Vocal Panjang

| | | | |
|----|--------------------|---------|-------------------|
| 1. | Fathah + alif | ditulis | a |
| | جاهلية | ditulis | <i>ḡahiliyyah</i> |
| 2. | Fathah + ya'mati | ditulis | a |
| | تنس | ditulis | <i>tansā</i> |
| 3. | Kasrah + ya'mati | ditulis | i |
| | كريم | ditulis | <i>karīm</i> |
| 4. | Dammah + wawu mati | ditulis | u |
| | فروض | ditulis | <i>furūd</i> |

3. Vocal Rangkap

| | | | |
|----|-------------------|---------|----------|
| 1. | Fathah + ya' mati | Ditulis | Ai |
| | بينكم | Ditulis | Bainakum |
| 2. | Fathah + wawumati | Ditulis | Au |
| | قول | Ditulis | Qaul |

4. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

| | | |
|-----------|---------|----------------------------|
| أنتم | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعدت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |
| لئن شكرتم | Ditulis | <i>la'insyakartu m</i> |

5. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القياس | Ditulis | <i>al-Qiyas</i> |
| القرآن | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |

b. Bila diikuti huruf syamsiyah diikuti dengan menggunakan harus syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l (el)*-nya

| | | |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Sama'</i> |
| الشمس | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

6. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>zawī al-furuḍ</i> |
| اهل السنة | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Banyumas Sokaraja)” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini dengan adanya dinul islam.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saya dengan sadar masih terdapat keterbatasan pengetahuan yang kiranya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga tanpa bantuan, arahan, serta dukungan penuh dari berbagai pihak maka akan sulit bagi peneliti menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., Wakil Rektor 1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., Wakil Rektor 2 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., Wakil Rektor 3 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

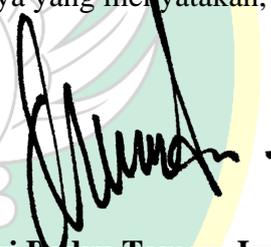
7. Amanah Aida, S.E.Sy, M.E, selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, motivasi, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Dan Staff Administrasi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan tahun 2020 – selesainya tugas akhir ini tahun 2024.
10. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Ugan Sugandi dan ibu Ismatul Umroh yang telah percaya kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ini kejenjang perkuliahan, tidak ada lagi kata yang bisa saya ucapkan selain kata mohon maaf dan terimakasih. Maaf jika selama ini masih banyak kekurangannya, maaf jika selama ini selalu menjadi beban dan belum bisa membahagiakan, dan maaf belum bisa jadi anak yang berbakti. Tak lupa saya ucapkan juga banyak terimakasih atas doa-doa baik yang selalu dipanjatkan disetiap sholatnya, terimakasih sudah memenuhi kebutuhan saya selama ini, dan berharap setelah selesainya tugas akhir ini masih ada doa-doa baiknya yang bapak ibu panjatkan untuk kemudahan dan kelancaran saya dalam menjalani kehidupan yang sebenarnya. Semoga Allah selalu melindungi bapak dan ibu aamiin ya rabbal alamin.
11. Saya ucapkan terimakasih juga kepada Nevi Pratiwi Ismiadi, S.E dan Nur Rofiq Khaqiqi yang sudah memberikan motivasi dan dorongan kepada saya untuk tetap semangat menjalani perkuliahan hingga titik ini, yang telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah selama masa kuliah. Tetaplah menjadi kakak yang terbaik untuk adik-adiknya karena saat ini yang kami butuhkan hanya dukungan dan dorongan untuk melangkah menuju gerbang kesuksesan.
12. Untuk adik saya Anggara Tri Agustyan Ismady terimakasih atas doanya yang sudah dipanjatkan sebagai salah satu penyemangat saya untuk semua hal terbaik, semoga bisa menjadi anak yang berbakti kepada orang tua dan dengan skripsi ini semoga bisa menjadi motivasi untuk terus belajar setinggi mungkin untuk mengangkat derajat keluarga.

13. Terimakasih saya ucapkan juga kepada seluruh keluarga penulis yang ikut serta dalam mendukung penulis menyelesaikan pendidikan S1nya.
14. Kepada bapak Prof. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I terimakasih telah memberikan kesempatan pengalaman menjadi asisten bapak, rasanya waktu terlalu cepat dilalui sehingga dengan selesainya skripsi ini mungkin tugas saya sebagai asisten juga selesai. Saya berharap semoga selalu dikelilingi orang baik seperti bapak. Mohon maaf juga saya sampaikan untuk semua kesalahan yang saya lakukan selama menjadi asisten bapak. Semoga bisa bertemu kembali dilain waktu dan terus menjaga silaturahmi dengan bapak dan keluarga.
15. Saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya untuk keluarga baru saya pak Taufik, Pak Septo, Mas Gian, Mba Riska, Mba Tari dan semua karyawan BSI KCP Banyumas Sokaraja yang tidak saya sebutkan semuanya dengan tidak menghilangkan rasa hormat saya, sekali lagi saya ucapkan terimakasih karena sudah bersedia untuk membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Terimakasih kepada teman-teman yang sudah kebersamai selama kuliah: kepada Nur Adi Chandrawan yang telah memperkenalkan dunia organisasi, kepada Arkaan Fathurizky yang telah memperkenalkan dunia pendakian, kepada Ade Wawan yang telah memperkenalkan dunia editing dan telah membantu skripsi ini hingga selesai, serta kepada Akhmad Khaerul Anam yang sudah banyak direpotkan selama ini.
17. Terimakasih kepada Yanuar Dwiki Viali, Nur Azizah Rahma Wijaya, Aistutika Duriatul Khoeriyah, Mirna, Riza Yuliana Rosandi, Siti Aisah, Setia Ayu Kurniasari, Rena Yuniati, Risma Anggun Kinanti dan keluarga Perbankan Syariah E angkatan 2020 atas doa, dukungan, semangat, serta bantuan selama perkuliahan hingga sampai penyelesaian skripsi ini. Semoga sukses selalu untuk kedepannya.
18. Untuk keluarga seperngeluhan di Komunitas Marketing Perbankan Syariah periode 2022-2023 dan keluarga Senat Mahasiswa FEBI periode 2023-2024 saya ucapkan banyak terimakasih sudah diberikan kesempatan untuk mengenal kalian, dan telah menjadi wadah untuk berproses bersama.

19. Dan saya ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah berkontribusi selama ini baik secara langsung ataupun tidak langsung. Sekali lagi saya Dwi Badru Tamam Ismady mengucapkan mohon maaf dan terimakasih atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepa saya.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga tugas skripsi ini telah terselesaikan. Kritik dan saran yang bersifat membantu untuk menyempurnakan skripsi ini akan penulis terima dengan sebaik mungkin. Dengan kerendahan hati penulis mempersembahkan karya tulis ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Aamiin ya rabbal'alamin.

Purwokerto, 28 Mei 2024
Saya yang menyatakan,



Dwi Badru Tamam Ismady
NIM. 2017202202

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | vi |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 12 |
| D. Sistematika Penelitian | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |
| A. Teori Difusi Inovasi | 14 |
| B. Transformasi Digital | 16 |
| C. Produktivitas Karyawan | 19 |
| D. Kualitas Pelayanan | 22 |
| E. Kajian Pustaka..... | 23 |
| F. Kajian Teologis | 26 |

| | |
|--|-----------|
| G. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Jenis Penelitian | 35 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 35 |
| C. Populasi dan Sampel | 36 |
| D. Variabel dan Indikator Penelitian | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| F. Sumber Data | 41 |
| G. Teknik Analisis Data Penelitian | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Profil Bank Syariah Indonesia (BSI) | 46 |
| B. Karakteristik Responden Penelitian | 58 |
| C. Statistik Deskriptif | 63 |
| D. Uji Instrumen | 66 |
| E. Uji Asumsi Klasik | 70 |
| F. Uji Hipotesis | 78 |
| G. Hasil Dan Pembahasan | 81 |
| BAB V PENUTUP | 86 |
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Kajian Pustaka..... | 23 |
| Tabel 2.2 Kerangka Berpikir..... | 32 |
| Tabel 3.1 Indikator Penelitian..... | 38 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden karyawan berdasarkan jenis kelamin..... | 58 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden nasabah berdasarkan jenis kelamin..... | 59 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden karyawan berdasarkan usia..... | 59 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden nasabah berdasarkan usia..... | 59 |
| Tabel 4.5 Karakteristik responden karyawan berdasarkan jabatan..... | 60 |
| Tabel 4.6 Karakteristik responden nasabah berdasarkan pekerjaan..... | 60 |
| Tabel 4.7 Karakteristik responden karyawan berdasarkan pendidikan..... | 61 |
| Tabel 4.8 Karakteristik responden nasabah berdasarkan pendidikan..... | 61 |
| Tabel 4.9 Karakteristik responden karyawan berdasarkan penghasilan..... | 62 |
| Tabel 4.10 Karakteristik responden nasabah berdasarkan penghasilan..... | 62 |
| Tabel 4.11 <i>Descriptive Statistic</i> karyawan..... | 63 |
| Tabel 4.12 <i>Descriptive Statistic</i> karyawan..... | 65 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Karyawan..... | 67 |
| Tabel 4.14 Uji Validitas Karyawan..... | 68 |
| Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Karyawan..... | 69 |
| Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Nasabah..... | 70 |
| Tabel 4.17 Uji Normalitas Karyawan..... | 71 |
| Tabel 4.18 Uji Normalitas Nasabah..... | 71 |
| Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas Karyawan..... | 73 |
| Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas Nasabah..... | 73 |
| Tabel 4.21 Uji Heteroskedastisitas Karyawan..... | 74 |
| Tabel 4.22 Uji Heteroskedastisitas Nasabah..... | 75 |
| Tabel 4.23 Analisis regresi Linear sederhana Karyawan..... | 77 |
| Tabel 4.24 Analisis regresi Linear sederhana nasabah..... | 77 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) Karyawan..... | 78 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t) Nasabah..... | 79 |

Tabel 4.27 Hasil Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) karyawan..... 80

Tabel 4.28 Hasil Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) nasabah 80



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Revolusi Industri 4.0 | 1 |
| Gambar 4.1 Bagan Stuktur Organisasi..... | 48 |
| Gambar 4.2 Tampilan Awal BSI <i>Mobile</i> | 55 |
| Gambar 4.3 Tampilan Pembukaan Rekening..... | 58 |
| Gambar 4.4 Kurva Normal P-Plot..... | 72 |
| Gambar 4.5 Hasil Scatterplot Karyawan..... | 75 |
| Gambar 4.6 Hasil Scatterplot Nasabah | 76 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran.1 Kuesioner Penelitian Pengaruh Transformasi Digital Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan
- Lampiran.2 Kuesioner Penelitian Pengaruh Transformasi Digital Sektor Perbankan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah
- Lampiran.3 Data Penelitian Karyawan
- Lampiran.4 Data Penelitian Nasabah
- Lampiran.5 Hasil Tabulasi Variabel X (Karyawan)
- Lampiran.6 Hasil Tabulasi Variabel Y1 (Karyawan)
- Lampiran.7 Hasil Tabulasi Variabel X (Nasabah)
- Lampiran.8 Hasil Tabulasi Variabel Y2 (Nasabah)
- Lampiran.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas X (Karyawan)
- Lampiran.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Y1 (Karyawan)
- Lampiran.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas X (Nasabah)
- Lampiran.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Y2 (Nasabah)
- Lampiran.13 Hasil Uji Normalitas (Karyawan)
- Lampiran.14 Hasil Uji Normalitas (Nasabah)
- Lampiran.15 Hasil Uji Kurva Normal P-Plot (Nasabah)
- Lampiran.16 Hasil Uji Multikolinearitas (Karyawan)
- Lampiran.17 Hasil Uji Multikolinearitas (Nasabah)
- Lampiran.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Karyawan)
- Lampiran.19 Hasil Uji Scatterplot (Karyawan)
- Lampiran.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Nasabah)
- Lampiran.21 Hasil Uji Scatterplot (Nasabah)
- Lampiran.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana (Karyawan)
- Lampiran.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana (Nasabah)
- Lampiran.24 Hasil Uji Hipotesis Uji t (Karyawan)
- Lampiran.25 Hasil Uji Hipotesis Uji t (Nasabah)
- Lampiran.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Karyawan)
- Lampiran.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Nasabah)

Lampiran.28 Distribusi Kuesioner (Karyawan)

Lampiran.29 Distriibusi Kuesioner (Nasabah)

Lampiran.30 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal

Lampiran.31 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran.32 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

Lampiran.33 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris

Lampiran.34 Lampiran.34 Sertifikat Ujian BTA PPI

Lampiran.35 Lampiran.35 Sertifikat KKN

Lampiran.36 Sertifikat PPL

Lampiran.37 Sertifikat PBM



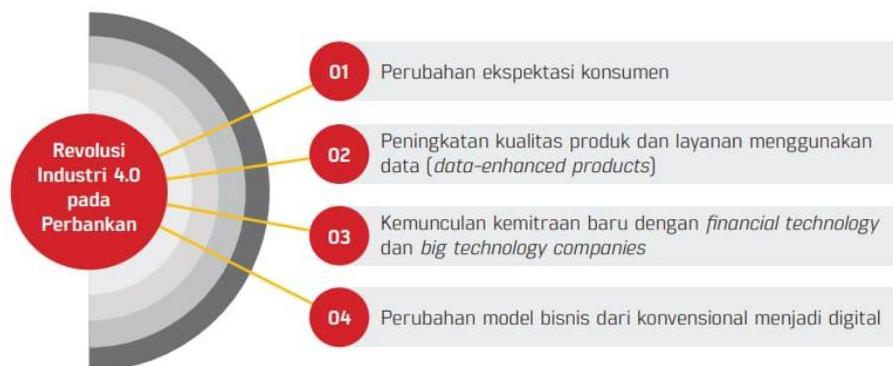
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia industri sudah memasuki era baru yang disebut dengan revolusi industri 4.0. Istilah ini lahir di Jerman tepatnya saat diadakan *Hannover Fair* pada tahun 2011. Revolusi industri 4.0 merupakan fenomena yang mengkolaborasikan teknologi *cyber* dan teknologi otomatisasi. Selain itu dikenal juga dengan istilah "*cyber physical system*." Konsep penerapannya berpusat pada otomatisasi yang dibantu teknologi informasi dalam proses pengaplikasiannya, keterlibatan tenaga manusia dalam prosesnya dapat berkurang. Sehingga, efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkungan kerja dengan sendirinya akan bertambah. Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan industri ke arah digital, berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti perkembangan yang ada. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial (Purba *et al.*, 2021)

Gambar 1.1 Revolusi Industri 4.0



Pada era ini perkembangan atau perubahan yang pesat meliputi seluruh aspek aktivitas kegiatan industri dan kehidupan manusia dengan memanfaatkan teknologi digital dan internet. Hal itu juga dikatakan sebagai kegiatan produksi yang sistematis melalui penggunaan teknologi nirkabel dan *big data*, membuat penggunaan data lebih tepat dengan sistem *server*, mengintegrasikan semua yang beroperasi secara otomatis dalam suatu

sistem. Mengacu pada berbagai faktor, *digital banking* di Indonesia saat ini dalam tahap pengenalan yang dimulai dengan fase *digital branch* untuk memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri (Tambunan & Padli Nasution, 2022)

Menurut OJK, digital perbankan atau yang disebut dengan *digital banking* merupakan suatu bentuk layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah guna memperoleh informasi baik mengenai produk maupun diluar produk perbankan seperti investasi ataupun *e-commerce* yang melakukan berbagai transaksi dan kebutuhan lainya dari nasabah bank. Para nasabah dalam faktanya hingga saat ini masih setia menunggu layanan perbankan yang tercepat yang membutuhkan transformasi yang bersifat revolusioner yang akan membawa banyak fitur-fitur baru. Termasuk di dalamnya transaksi-transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, dan memberikan respons yang sangat cepat (*ultra-fast response times*) terhadap kebutuhan mereka (Akyuwen, 2019).

Digitalisasi perbankan telah menjadi fenomena global yang mendalam dan berdampak signifikan pada industri perbankan. Transformasi ini tidak hanya mempengaruhi cara bank beroperasi, tetapi juga mempengaruhi peran dan produktivitas karyawan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pemanfaatan teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat kearah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi *digital banking* secara nasional mencapai Rp 5.098,6 Triliun atau sekitar Rp 5,1 Kuadriliun. Nilai itu meningkat 1,3% dibanding Juli 2023 (*month-on-month*), serta tumbuh 11,9% dibanding setahun sebelumnya (*year-on-year*) (Ahdiat, 2023).

Berkaitan dengan hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Peraturan ini diprakarsai guna mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis yang tepat sasaran serta pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal (Amrillah, 2020)". Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan online dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan (PT Rintis Sejahtera, 2019).

Tantangan yang dihadapi perbankan yakni potensi menurunnya produktivitas karyawan. Pada konteks lingkungan kerja yang sedang mengalami perubahan, terdapat faktor yang menyebabkan stress pada karyawan, seperti kewajiban mengikuti perkembangan teknologi yang cepat serta *policy* dan prosedur kerja. Persepsi risiko karyawan mengenai kemungkinan adanya pengurangan tenaga kerja dan menurunnya kesempatan berkarir, ditambah menurunnya kepercayaan diri akibat berubahnya prosedur kerja yang sudah berjalan sebelumnya, dan sering kali membuat karyawan menjadi *resistant* terhadap perubahan, sehingga akhirnya akan melakukan tindakan yang dapat menghambat produktivitas kerjanya serta kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu juga terdapat persoalan mengenai keamanan sistem layanan yang mengalami *ransomware* yang menyebabkan hadirnya gangguan operasional bank yang dilakukan oleh *hacker* yang

menyerang data nasabah. Dari hal itu muncul banyak perspektif masyarakat yang kurang baik mulai dari rasa percaya terhadap bank tersebut yang dirasa kurang aman bagi nasabah hingga muncul isu-isu untuk pindah bank dengan alasan untuk mencari keamanan. maka dari itulah kepuasan nasabah tidak hanya didapat dari kemudahan sistem saja melainkan keamanan juga harus selalu diperhatikannya.

Bank merupakan lembaga penghubung keuangan untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Salah satu bank syariah yang menggunakan *digital banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Humeriatunnisa, 2023). Bank Syariah Indonesia menyediakan berbagai layanan digital perbankan salah satunya adalah layanan *Self-Service Technology*. Terdapat beberapa layanan *Self-Service Technology* yang disediakan oleh bank Syariah Indonesia diantaranya *mobile banking*, *internet banking*, *automatic teller machine* (ATM), *sms banking* dan masih banyak lagi. Walaupun baru berdiri dan diresmikan layanan *Self-Service Technology* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia cukup banyak diminati oleh nasabah. Seperti yang dilansir laman resmi BSI, dimana pada dua bulan setelah peresmian transaksi digital tembus Rp 40,85 Triliun, dimana transaksi BSI *Mobile* naik sebesar 82% secara tahunan. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital bank BSI sampai maret 2021 naik 43,3%. Selain di sumbangkan oleh transaksi BSI *Mobile* 42%, kenaikan juga ditopang oleh aktivitas nasabah pengguna layanan *internet banking* 24%, kartu kredit 17% dan pengguna ATM 14%. Dengan meningkatnya transaksi digital menjadikan layanan digital sebagai strategi dan inovasi BSI dalam tranformasi digital. Karena dengan layanan digital bukan hanya membantu nasabah dalam bertransaksi namun juga memberikan keuntungan bagi pihak bank (Pratiwi, 2022).

Deegan & Tanner (2002) menjelaskan bahwa terdapat beberapa keuntungan digitalisasi di antaranya yaitu meningkatkan kemampuan penelusuran, integrasi pada media yang berbeda (visual dan audio), serta

akses yang mudah dan cepat. Merujuk pada definisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa digitalisasi pada proses bisnis berarti memanfaatkan teknologi informasi dari data yang telah terkonversi dalam bentuk digital untuk mempengaruhi cara menyelesaikan suatu pekerjaan (Mawardi, 2022). Dalam konteks difusi inovasi menuju adopsi final Rogers (2003) menawarkan karakteristik yang dapat membantu untuk mengurangi ketidakpastian tentang inovasi sehingga mempengaruhi tingkat adopsi individu terhadap produk baru. Rogers (2003) menerangkan bahwa karakteristik inovasi digitalisasi tersebut adalah keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*trialability*), dan dapat dilihat (*observability*). Lima karakteristik tersebut dalam proses keputusan inovasi beradaa pada tahap persuasi (*persuasion stage*) yang sangat penting peranannya dalam keputusan inovasi. Berikut indikator digitalisasi yaitu kebermanfaatan (*perceived usefulness*), fitur web (*web features*), kenyamanan (*convenience*), keamanan, privasi dan kepercayaan (*security, privacy and trust*), kemudahan (*perceived ease of use*) (Mujahid, 2023).

BSI KCP Banyumas Sokaraja merupakan bank yang direlokasi dari BSI KCP Ajibarang Pancasan 2 kecamatan Ajibarang ke Dusun I Sokaraja Tengah, Sokaraja Tengah, Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, 53181 karena sebelum *merger* kantor berada saling berdekatan maka dari itu dilakukan pengelolaan kantor dengan mencoba untuk menatanya kembali (Yuliana, 2022). Bank ini berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 (19 Jumadil Akhir 1442 H) dan diresmikan langsung oleh presiden Indonesia Joko Widodo dan bank ini hasil *merger* antara bank Syariah Mandiri, bank BRI Syariah, serta bank BNI Syariah dengan komposisi pemegang saham BSI sebagai berikut: PT Bank Syariah Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia Syariah (Persero) Tbk sebesar 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25% sisanya adalah

pemegang saham yang masing-masing dibawah 5% (PT Bank Syariah Indonesia, Tbk, 2023).

Seiring dengan kecanggihan teknologi pencurian di ranah digital, maka kecanggihan teknologi keamanan pun semakin maju. Salah satu kejahatan yang paling umum adalah peniruan identitas dan *phishing*. *Phishing* adalah pencurian informasi sensitif milik orang lain, seperti nama, alamat rumah, dan nomor telepon, yang digunakan untuk menjebol akun nasabah (Tambunan & Padli Nasution, 2022). Keamanan yang terjamin akan menjadikan masyarakat lebih percaya dan yakin untuk menggunakannya.

Saat akan menggunakan atau memanfaatkan suatu alat elektronik juga mempertimbangkan suatu alasan seperti apakah akan lebih praktis setelah menggunakannya, maka dari itu efisiensi menjadi faktor yang perlu dipertimbangkan. Mulyamah dalam Winda Feriyana (2019) mengartikan Efisiensi adalah ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan penggunaan lain yang sebenarnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efisiensi memiliki arti tepat atau sesuai untuk mengerjakan atau menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya, serta mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, dan tepat guna (Fadillah, 2023).

Dalam dunia perbankan, pengalaman pelanggan menjadi poin yang perlu dipertimbangkan juga karena hal ini menjadi salah satu kunci dalam keberlangsungan operasional bank kedepannya. Pengalaman pelanggan terbentuk dari sejak awal berinteraksi sampai setelah menggunakannya. Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi pengalaman pelanggan, yaitu produk dan karyawan atau orang yang berhubungan dengan nasabah (Dewi Tamara, Anita Maharani, 2022).

Inovasi produk dan layanan juga menjadi pertimbangan yang berguna untuk menjangkau lebih luas pelayanan nasabah secara lebih cepat, mudah,

dan sesuai kebutuhan. Seperti halnya yang dulu pembukaan rekening harus langsung ke bank dan mengantri sekarang sudah bisa dilakukan secara online dimanapun kita bisa mengaksesnya, pembayaran tagihan juga bisa kita akses melalui *mobile banking* yang tersedia untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kewajibannya dengan cepat dan mudah, dsb (Yusuf *et al.*, 2023). BSI sejauh ini sudah berusaha maksimal dengan salah satu wujud nyata berupa *BSI Mobile*. Diluncurkan pada 1 Februari 2021, usianya yang boleh dibilang baru seumur jagung. Namun, tidak ada kata terlambat untuk sebuah inovasi krusial lantaran perubahan akan terus terjadi. Menukil laman resmi BSI Mobile, aplikasi ini memainkan 3 peran sekaligus yaitu finansial, spiritual, dan sosial (Charles, 2022).

Produktivitas kerja merupakan pencapaian tingkat hasil kerja karyawan yang dilakukan sehingga keberhasilannya mampu memenuhi target yang di isyaratkan oleh perusahaan. Gummesson (1998) menyebutkan bahwa produktivitas karyawan merupakan penilaian terhadap efisiensi seorang pekerja atau sekelompok pekerja (Dewi Tamara dkk, 2022). Produktivitas kerja karyawan tidak terbatas pada volume produksi, akan tetapi menyangkut kualitas hasil kerjanya. Selain itu juga melibatkan peran aktif tenaga kerja untuk memberikan hasil yang maksimal dengan melihat kualitas serta kuantitas pekerjaan karyawan. Peran aktif tenaga kerja termasuk kedalam salah satu kualitas dan kemampuan fisik karyawan. Berikut indikator dari produktivitas karyawan yaitu: kemampuan melaksanakan tugas, meningkatkan hasil yang di capai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi (Baiti *et al.*, 2020).

Seperti ayat Al-Quran dibawah ini tentang Produktivitas Kerja (QS At-Taubah : 105), yang artinya dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan). Produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting untuk

diperhatikan. Karena produktivitas kerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja pada setiap karyawan secara keseluruhan yang pada akhirnya akan membawa kesejahteraan bersama dan berkembangnya perusahaan dimasa yang akan datang. Berdasarkan alasan tersebut, maka perlu dikaji apakah transformasi digital berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja. Tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan dapat diukur melalui efektivitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja (Anggraeny, 2022).

Menurut Kotler (1997), kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan Perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler, 2000). Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo dalam Kotler (1997: 53) menentukan terdapat lima indikator kualitas pelayanan meliputi; bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas layanan yang baik merupakan kunci untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan, sehingga perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Ketidakpuasan nasabah dari layanan perbankan dapat mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan perbankan yang baik juga memberikan dampak positif agar nasabah menggunakan kembali jasa dan produk dari bank tersebut, sehingga kemungkinan kecil nasabah beralih ke bank lain (Astuti, 2020). Maka dari itu semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan (Kotler and Keller, 2009) (Wijayanti, 2023)

Apabila pelayanannya sesuai dengan harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi, selanjutnya jika layanan *mobile banking*, *Internet banking*, dan *sms banking* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi. Hal

ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou, and Rahman (2019) dengan hasil bahwa kepuasan pelanggan dengan *self-service technology* memiliki hubungan positif terlebihnya dengan layanan *mobile banking*. Sedangkan hasil penelitian Tamaruddin, Achmad Firdaus, dan Endri (2020) memiliki hasil yang berbanding terbalik. Dimana penelitian tersebut mengatakan bahwa tidak ada pengaruh langsung teknologi *self service* terhadap kepuasan nasabah pada layanan *E-Banking*. Hal tersebut dipengaruhi oleh *responsiveness*, empati, waktu tunggu, kecepatan, kepatuhan dan etika, kemudahan akses, serta inovasi. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dikaji apakah transformasi digital berpengaruh pada kualitas pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja. Tingkat kualitas pelayanan nasabah dapat diukur melalui kepuasan nasabah. Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000: 52).

Berdasarkan uraian latar belakang dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti berniat untuk meneliti lebih lanjut mengenai produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI *mobile banking* BSI KCP Banyumas Sokaraja, berdasarkan observasi diketahui pada BSI KCP Banyumas Sokaraja belum mengoptimalkan digitalisasi perbankan dimana bank tersebut masih masih dalam penggunaan kertas pada operasionalnya yang seharusnya sudah meminimalisir hal tersebut, selain itu juga sering adanya *maintenance* yang menyebabkan nasabah pengguna BSI *Mobile* menjadi terkendala dalam penggunaannya, dan ditemukan juga adanya nasabah yang masih berdatangan ke kantor untuk kepentingan transfer serta buka rekening secara langsung, serta adanya operasional pendukung kinerja karyawan. Alasan mengambil lokasi di BSI KCP Banyumas Sokaraja karena diketahui adanya peningkatan jumlah nasabah yaitu pada periode 30 juni 2023 sebanyak 13.800 dan 31 desember sebanyak 16.426, maka dari itu

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis mengambil judul penelitian: “Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking*.”



B. Rumusan Masalah

Dalam Menyusun perumusan masalah, peneliti membagi dalam tiga tahap, yaitu:

1. Identifikasi masalah

a. Wilayah penelitian

Wilayah penelitian ini dalam bidang digitalisasi perbankan pada Lembaga keuangan syariah yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja.

b. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan angka mulai dari pengumpulan data-data penafsiran terhadap data, dan penampilan dari hasilnya.

c. Jenis masalah

Jenis masalah yang ada dalam penelitian ini adalah masalah pengaruh adanya transformasi digital pada bank syariah terhadap produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pelebaran atau meluasnya masalah yang akan dibahas maka pada kesempatan ini membatasi masalah yang akan diteliti:

a. Penelitian ini terfokus pada transformasi digital perbankan, produktivitas karyawan, dan kualitas pelayanan nasabah pada bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

b. Sampel pada penelitian ini hanya terbatas pada karyawan dan nasabah pengguna BSI *Mobile (digital banking)* bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan di bank BSI KCP Banyumas Sokaraja?
- b. Bagaimana pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI *Mobile banking* di bank BSI KCP Banyumas Sokaraja?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan di bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.
2. Untuk menganalisis pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI *Mobile banking* di bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Dari tujuan di atas maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat menambah informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan transformasi digital pada sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah.

- a. Bagi Peneliti

Sebagai tugas akhir bagi para peneliti untuk mendapatkan gelar sarjananya di bidang ekonomi dan bisnis islam.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat untuk memberikan pengetahuan mengenai digitalisasi perbankan pada BSI khususnya BSI KCP Banyumas Sokaraja.

c. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang relevan dan berguna bagi perbankan dalam upaya meningkatkan performa produktivitas karyawan serta pelayanan dan dapat mengembangkan *profitabilitas* perusahaan dengan mengembangkan program pelayanan berbasis digital.

2. Manfaat akademis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta informasi tentang transformasi digital pada sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah dan agar dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan dibuat untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penyusunan hasil penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam penelitian skripsi ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini dijelaskan mengenai garis besar gambaran umum dari penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II berisikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian ini, kajian pustaka, dan juga hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III dijelaskan mengenai apa dan berapa populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV berisi gambaran umum mengenai obyek penelitian, deskripsi data, penelitian (populasi dan sampel), analisis data dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini berisi mengenai penutup, kesimpulan dan saran peneliti yang berkaitan dengan penelitian ini.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Difusi Inovasi

1. Pengertian Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi pertama kali dipopulerkan oleh Everett M. Rogers tahun 1983 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation*. Difusi didefinisikan sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial. Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap atau dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat.

Dalam konteks difusi inovasi menuju adopsi final Rogers (2003) menawarkan karakteristik yang dapat membantu untuk mengurangi ketidakpastian tentang inovasi sehingga mempengaruhi tingkat adopsi individu terhadap produk baru. Dalam perspektif Rogers, karakteristik inovasi ini dapat mempengaruhi individu terhadap tingkat adopsi atau *rate of adoption*. Tingkat adopsi atau *rate of adoption* merupakan kecepatan relatif sebuah inovasi itu diadopsi oleh anggota sistem sosial. Rogers (2003) menerangkan bahwa karakteristik inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Suatu keadaan dimana inovasi dianggap lebih baik dari pada ide ataupun gagasan yang digantikannya (Kendall, Chua, Tan dan Tung, 2001). Adam, Nelson, dan Peter Todd (1922) menyatakan bahwa keuntungan relatif ini dapat diukur melalui pekerjaan yang dilakukan lebih cepat dari biasanya, meningkatnya produktivitas, lebih efektif, efisien dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (Sugandini, 2009).

b. Kesesuaian (*compatibility*)

Victor Yocco (2016) mengartikan *compatibility* sebagai sebuah tingkat dimana inovasi sesuai ketika seseorang berasimilasi dalam kehidupan mereka. Perusahaan akan melihat apakah inovasi tersebut cocok dengan gaya hidup pengguna dan perubahan perilaku apa yang akan terjadi apabila inovasi tersebut di adopsi. Gahtani (2003) dalam Sugandini (2009) mengatakan bahwa *compatibility* ini menunjukkan tingkat adopsi inovasi produk inovatif akan tinggi apabila konsumen merasakan adanya kesamaan nilai-nilai yang dianut atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif.

c. Kerumitan (*complexity*)

Kompleksitas mengacu pada inovasi tersebut adakah kesukaran untuk memahami atau diterapkan. Dan semakin besar kompleksitas, semakin lambat tingkat adopsi (Kotler dan Keller, 2013). Victor Yocco (2016) menegaskan bahwa kompleksitas mengacu pada betapa sukarnya bagi pengadopsi untuk belajar menggunakan inovasi. Kompleksitas memperlambat roda kemajuan. Semakin rumit suatu inovasi, maka semakin sulit bagi calon pengguna untuk diadopsi.

d. Dapat diuji coba (*trialability*)

Kemampuan uji coba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diujicobakan dalam batas waktu tertentu.. Uji coba dapat mengurangi perasaan terdalam pengguna tentang ketidakpastian hal baru dan meningkatkan penerimaan mereka terhadap hal baru.

e. Dapat dilihat (*observability*)

Dapat diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat dan diamati oleh orang lain. Inovasi akan tinggi apabila adopter merasakan kemudahan menemukan manfaat atau keunikan produk yang ditawarkan. Victor Yocco (2016) menyatakan *observability* adalah sejauh mana hasil atau manfaat menggunakan inovasi terlihat oleh pengadopsi potensial (Sri Nurhalimah, 2020)

Lima karakteristik tersebut dalam proses keputusan inovasi berada pada tahap persuasi (*persuasion stage*) yang sangat penting peranannya dalam keputusan inovasi.

B. Transformasi Digital

1. Pengertian Transformasi Digital

Transformasi digital adalah adopsi dan penggunaan teknologi untuk mengubah strategi dan proses bisnis menjadi digital. Apabila diterapkan dengan terencana, transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi waktu, sumber daya, hingga menciptakan beragam ide inovasi untuk pengembangan perusahaan. Transformasi digital didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital yang secara radikal dapat meningkatkan dan mencapai kinerja serta tujuan perusahaan yang diharapkan. Transformasi digital juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan suatu entitas dengan memicu perubahan yang signifikan pada propertinya melalui adopsi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, serta konektivitas. Transformasi digital menuntut perbankan untuk mengubah pola pengelolaan dan operasional yang dilakukan. Pergeseran dari konsep traditional bank ke *future* bank mendorong bank antara lain untuk menyesuaikan strategi bisnis, melakukan penataan ulang jaringan distribusi, mendorong transaksi perbankan melalui digital channel (*mobile app dan internet*) termasuk penggunaan perangkat perbankan elektronik terkini, dalam upaya peningkatan *customer experience (end-to-end digital solution)*. Aplikasi *Mobile* sering disebut *mobile apps* yang merupakan aplikasi yang pengoperasiannya dapat dijalankan atau dilakukan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone, iPod* dan lain sebagainya perangkat lunak yang mempunyai sistem untuk mendukung perangkat lunak tersebut bekerja secara maksimal (Nurul Fatmawati & Hidayat, 2022).

Strategi transformasi digital adalah cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai kematangan digital (*digital maturity*), dan setiap bank mempunyai kondisi dinamis dan visi misi yang berbeda sehingga

memerlukan strategi yang berbeda. Transformasi Digital total harus mentransformasi tiga komponen utama, yaitu pengalaman pelanggan (*Customer Experience*), operasional perusahaan yang terbaik (*Operation Excellence*), dan model bisnis baru (*New Business Model*). Dengan demikian, bukan hanya tampilan digital, namun operasional, model bisnis, serta pikir seluruh pegawai juga digital. Aplikasi *mobile banking* saja tanpa didukung proses lainnya di belakangnya, hanya memenuhi sebagian dari salah satu poin dalam *Customer Experience*, yaitu pelanggan dapat melakukan transaksi. Padahal masih banyak hal yang perlu dicapai dalam *Customer Experience* saja, dan aplikasi *mobile banking* saja belum mencerminkan apakah *Operational Excellence* dan *New Business Model* telah dicapai (Vanny Vanessa, 2022). Perkembangan layanan perbankan digital menurut OJK (2016) didorong oleh beberapa hal, antara lain sebagai berikut: pesatnya perkembangan teknologi informasi; gaya hidup masyarakat yang terus mengikuti perkembangan teknologi informasi; adanya kecenderungan masyarakat terhadap layanan yang efektif, efisien, komprehensif, mudah, serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun; adanya kompetisi antar industri perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah; perbankan memerlukan operasional yang efisien dan terintegrasi. Dikutip dari Prita Ghozie from ZAP Finance, adanya *digital banking* akan menjadikan transaksi lebih mudah dan praktis, 6 manfaat *digital banking* bagi pengguna yaitu:

- a. Efisiensi bisnis *Platform* menyediakan metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien. Dengan adanya *platform digital*, maka urusan bisnis yang menyangkut perbankan, akan menjadi lebih cepat dan mudah diselesaikan. Serta dapat mengurangi biaya transportasi untuk melakukan proses transaksi. Selain itu, waktu yang dihabiskan untuk melakukan aktivitas perbankan juga akan lebih efisien karena adanya kemudahan tersebut.
- b. Penghematan biaya pengaplikasian perbankan tradisional memerlukan biaya yang relatif mahal, lamban dan rentan terhadap kesalahan

manusia. *Platform digital* menjadi solusi untuk mengurangi biaya melalui sinergi data kualitatif dan respon yang lebih cepat terhadap perubahan pasar. Hal ini dapat mengurangi biaya transaksi. Sehingga, penghematan dapat dialihkan untuk hal lain seperti menabung dan investasi.

- c. Akurasi yang meningkat pada umumnya, bank tradisional mengandalkan pengolahan kertas. secara statistik hal ini berpotensi memiliki tingkat kesalahan hingga 40%, hingga memerlukan pengerjaan ulang. Akan lebih mudah bila menerapkan solusi TI (teknologi informasi) dengan perangkat lunak bisnis, yang menghasilkan akuntansi yang lebih akurat dengan cara menyederhanakan proses verifikasi akurasi keuangan menjadi tolak ukur yang penting bagi bank, bukan hanya untuk mematuhi peraturan pemerintah tapi juga untuk menarik kepercayaan para investor. Dengan adanya digital banking, pengguna dapat memperoleh akses informasi lebih cepat serta transparan.
- d. Meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah solusi digital membantu mengelola daftar pemasaran, membangun hubungan yang lebih dekat dengan pengguna teknologi, dan memungkinkan bank mencapai pasar yang lebih luas. *Platform CRM* dapat melacak riwayat pelanggan dan menyediakan akses cepat ke email serta bentuk komunikasi online lainnya. Hal ini efektif untuk mengeksekusi program penghargaan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.
- e. Fleksibilitas yang lebih tinggi, penggunaan sistem yang canggih dapat mempercepat proses kerja eksternal dan internal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah jatuhnya pasar keuangan di tahun 2008, menjadikan peningkatan penekanan pada manajemen risiko. Bank lebih memilih untuk mengupgrade perangkat lunak manajemen resiko untuk mendeteksi dan merespons perubahan

pasar daripada mempekerjakan dan melatih profesional manajemen risiko karena kinerja sistem akan lebih cepat.

- f. Keamanan yang disempurnakan dikarenakan adanya ancaman *cyber* yang dapat merusak reputasi. Bank dapat meminimalisir resiko dengan cara menambahkan keamanan berlapis untuk menjaga kerahasiaan dan bank bisa mendapatkan keuntungan dari lapisan keamanan tersebut (Jannah, 2019).

E-Banking memberikan banyak manfaat baik bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *e-banking* memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk *e-banking* nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat *mobile* seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet dan/atau SMS. Bagi bank, *e-banking* meningkatkan pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dan mengurangi biaya operasional apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang relatif besar untuk membayar karyawan, sewa gedung, pengamanan, listrik, dan lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

C. Produktivitas Karyawan

1. Pengertian Produktivitas Karyawan

Konsep produktivitas tenaga kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik kepribadian yang muncul dalam bentuk sikap mental dan melibatkan keinginan dan upaya seseorang dalam upaya meningkatkan kualitas hidup. Sementara itu, dimensi organisasi menyangkut produktivitas dalam hal hubungan teknis antara *input* dan *output*. Oleh karena itu, dalam perspektif ini,

pertumbuhan produktivitas tidak hanya dilihat dari segi kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari segi kualitas.

Menurut Busro (2018: 344) produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Kemampuan disini menurut peneliti dapat diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas (Abdillah, 2021). Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indikator terhadap efisiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran suatu bangsa maupun suatu industri. Peningkatan produktivitas karyawan dalam suatu organisasi dapat dilakukan dengan memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan. Analoginya, jika faktor yang mempengaruhi produktivitas itu meningkat, maka dengan sendirinya produktivitas karyawan itu sendiri pun akan meningkat. Mali (1978) menyatakan bahwa ukuran seberapa baik seluruh sumber daya melakukan upaya dalam organisasi dan digunakan untuk mencapai serangkaian hasil. Produktivitas dicatat sebagai tingkat kinerja tertinggi yang berasal dari pengeluaran sumber daya yang paling sedikit. OECD (2002) mendefinisikan produktivitas sebagai rasio ukuran volume *output* terhadap ukuran volume input. Produktivitas karyawan kemudian adalah hubungan antara unit *input* tenaga kerja dan unit *output*. Produktivitas adalah *output* yang dihasilkan dari *input* sumber daya yang diberikan pada waktu tertentu (Dewi Tamara, Anita Maharani, 2022).

Banyak para ahli yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan (Handayani, 2019). Terdapat banyak teori yang memuat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Adapun faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan ialah:

- a. Pengaruh terhadap umur karyawan yang berusia produktif mungkin secara fisik lebih kuat daripada mereka yang berusia tidak produktif, dan ini mungkin berdampak signifikan pada output tenaga kerja. Peningkatan produktivitas tenaga kerja dapat dilakukan dengan meningkatkan usia produktif tenaga kerja (17-60 tahun).
- b. Pengaruh terhadap pendidikan sebagai hasil dari tingkat pendidikan yang lebih tinggi, seseorang dapat memperoleh lebih banyak uang. Perihal ini membuktikan kalau semakin tinggi pendidikan seorang, terus menjadi produktif seseorang dalam bekerja.
- c. Pengalaman kerja secara umum, bakat seseorang meningkat seiring dengan bertambahnya pengalaman kerja. Ketika seseorang memperoleh kemahiran dalam suatu profesi, mereka mungkin menyebut diri mereka ahli dalam bidang itu karena pengalaman kerja mereka.
- d. Tingkat upah akibatnya, pekerja akan lebih produktif jika mereka dibayar dengan gaji yang lebih besar, karena penghasilan mungkin diperoleh setelah seseorang bekerja (Kurnia Permatasari, Cindy Tiara Putri, Asnaini, 2022). Menurut Simanjuntak (2017), faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas, yaitu : pelatihan, mental dan kemampuan fisik karyawan, serta hubungan antara atasan dan bawahan (Anggraini, 2023).

Selain itu untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasukan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dibedakan dalam tiga jenis yaitu sebagai berikut:

- a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah

pelaksanaan sekarang merumuskan namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.

- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi-seksi dan proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan (Handayani, 2019).

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan secara jelas atau dinyatakan secara tersirat. Kualitas diartikan juga sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sugiarti, 2022). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Noor, 2020).

Pohan (2016) menyatakan terdapat dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan serta pencerahan (Shafrani, 2019). Lebih lanjut, pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut: a) pelayanan sifatnya tidak bisa diraba, pelayanan sangat berbeda sifatnya dengan barang jadi, b) pada kenyataannya, pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial, c) kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak bisa dipisahkan secara nyata karena umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan (Apriliani, 2023). Menurut OJK Layanan perbankan digital merupakan layanan ataupun aktivitas perbankan dengan memakai fasilitas elektronik,

serta/ataupun lewat media digital milik calon nasabah serta/ataupun nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri (Batubara & Anggraini, 2022). Dengan adanya aplikasi perbankan di telepon seluler, pelayanan nasabah biasanya dilakukan langsung dengan datang ke tempat sekarang, nasabah dapat melakukan transaksi baik setor tunai, melihat saldo rekening dapat dilakukan di rumah maupun di kantor (Wibiadila, 2016) dalam (Fatmawati & Hidayat, 2022).

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tinjauan pustaka yang dilakukan oleh peneliti seperti artikel jurnal terdahulu yang dijadikan referensi dalam melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh transformasi digitalisasi perbankan terhadap produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah. Penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

| Peneliti | Judul | Hasil dan Pembahasan | Perbedaan dan Persamaan |
|----------------------------|---|---|--|
| Masnuriah Mawardi, (2022) | Pengaruh Penerapan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Efektivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening penerapan Digitalisasi Bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Walaupun nasabah BTN Syariah di UIKA belum seluruhnya menggunakan fasilitas tersebut, namun untuk sebagian (20%) yang sudah menggunakannya merasa terbantu dan cukup merasa puas. | Penerapan digitalisasi bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Walaupun nasabah BTN Syariah di UIKA belum seluruhnya menggunakan fasilitas tersebut, namun untuk Sebagian (20%) yang sudah menggunakannya merasa terbantu dan cukup merasa puas. | Persamaan ; Variable independen yaitu pengaruh digitalisasi dan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Perbedaan: Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan, variable intervening efektivitas kerja dan juga lokasi penelitian. |
| Wilda Rizqi Amalia, (2021) | “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” | Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi marketing tools, Mandiri Syariah University mempunyai basic staff | Persamaan ; Variabel independen yaitu pengaruh digitalisasi dan variabel |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|---|
| | | <p>program <i>training</i>, <i>refreshment</i> dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati BSM mengembangkan digital banking menyesuaikan gaya hidup nasabah berupa bukti fisik inovasi aplikasi mobile banking.</p> | <p>dependen yaitu kualitas layanan.</p> <p>Perbedaan: Variabel dependen yaitu produktivitas karyawan, dan juga lokasi penelitian.</p> |
| Ira Puspitadewi, (2019) | <p>“Pengaruh Perbankan Efektivitas Produktifitas Pegawai”.</p> <p>Digitalisasi Terhadap Dan Kerja</p> | <p>Pertama, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk cabang Jember. Kedua, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Ketiga, efektivitas kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Dan keempat, kompetensi digital berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan melalui efektivitas kerja karyawan dan akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.</p> | <p>Persamaan ; Variable independen yaitu pengaruh digitalisasi dan variable dependen yaitu produktivitas kerja pegawai.</p> <p>Perbedaan: Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan lokasi penelitian ini di PT. BNI (Persero), Tbk cabang Jember sedangkan penelitian saya berlokasi di PT. BSI (Persero), Tbk KCP Banyumas Sokaraja.</p> |
| Rena Murtia Putri dkk, (2023) | <p>“Pengaruh Digitalisasi dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Milenial di Indonesia (Studi Kasus PT. Permata Bank Tbk)</p> | <p>Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan digitalisasi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan generasi milenial di Indonesia (studi kasus PT.</p> | <p>Persamaan ; Variable independen yaitu pengaruh digitalisasi dan variable</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | Permata Bank Tbk). | dependen yaitu produktivitas kerja pegawai. Perbedaan: Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan juga lokasi penelitian |
| Erisda Ridwaningtyas, Daris Zunaida, Dadang Krisdianto, (2022) | Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Kantor Cabang Malang Martadinata) | variable fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Malang Martadinata | Persamaan: Terdapat variable kualitas pelayanan dan digitalisasi. Perbedaan: Variable kualitas pelayanan menjadi variable independent dan variable digitalisasi menjadi variable dependen, serta adanya perbedaan lokasi penelitian. |
| Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita, (2020) | <i>Analysis of factors influencing the intention to use bank syariah indonesia mobile banking with trust as mediation.</i> | Variable persepsi kemudahan, ketersediaan fitur syariah, dan persepsi risiko berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan niat menggunakan <i>mobile banking</i> . Variable kepercayaan juga dapat memediasi ketiga variable independent terhadap variable dependen yaitu niat. | Persamaan: Terdapat variable penggunaan <i>mobile banking</i> Perbedaan: Terdapat variable kepercayaan sebagai variable intervening |

Sumber : Data sekunder yang diolah dari berbagai sumber, 2024

Dari bagan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu, yang mana terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaan terbesar terletak pada variabel produktivitas karyawan dan perbedaannya terletak pada fokus penelitian yaitu ada yang berfokus di kepuasan nasabah dan efektivitas kerja , sedangkan penelitian ini fokus pada produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah pada BSI KCP

Banyumas Sokaraja. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian dan lokasi.

F. Kajian Teologis

Perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin canggih pada zaman ini tentu secara islam dapat diyakini adanya teknologi yang kini berkembang sangat pesat merupakan salah satu bentuk kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT terhadap umatnya dalam melakukan segala urusan. Seperti firman Allah SWT berikut ini,

QS. Al-Baqarah (2) ayat 185 :

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

”Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya) sebanyak hari yang ditinggalkannya pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur” (QS. Al-Baqarah (2) ayat 185).

QS. Al-Ala (87) ayat 8 :

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

“dan Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan)” (QS. Al-Ala (87) ayat 8).

Ada beraneka pelajaran menarik dari ayat ini. Terdokumentasikan beraneka penjabaran dari berbagai ulama tafsir mengenai kandungan surat Al-A'la ayat 8, sebagiannya seperti termaktub pada Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah / Markaz Ta'dzhim al-Qur'an di bawah pengawasan Syaikh Prof. Dr. Imad Zuhair Hafidz, professor fakultas al-Qur'an Univ Islam Madinah. Yang menyatakan bahwa setelah Allah menegaskan penjagaan-Nya bagi al-Qur'an, maka Allah menyiapkan Rasulullah untuk menegakkan syariat dan memudahkannya bagi orang yang beriman kepadanya, dan memudahkan

untuk mendapatkan kebajikannya di dunia dan di akhirat. Allah memberi taufik kepada Rasulullah berupa syariat yang lurus dan mudah dilaksanakan; sebagaimana disebutkan dalam hadits bahwa Rasulullah tidaklah menghadapi dua pilihan melainkan akan memilih yang paling mudah di antara keduanya. (Diriwayatkan oleh al-Hakim dan dishahihkan dan disepakati oleh adz-Dzahabi, dalam kitab al-Mustadrak, bab Tarikh-tarikh, no. 4220, 2/670) (Tafsir Web, 2024).

Ayat-ayat Al-Quran diatas menggambarkan tentang kemudahan yang diberikan oleh Allah kepada umatnya. Dengan adanya teknologi di zaman ini manusia dapat dengan mudah melakukan segala sesuatu. Teknologi kini menjadi hal yang sangat penting dalam segala aspek, salah satunya yaitu pada industri perbankan. Layanan Digital Banking hadir dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Allah akan memberikan berbagai kemudahan kepada orang yang membantu sesamanya. Maka dari itu OJK terus mendukung era digitalisasi pada Perbankan Syariah. Digitalisasi harus menjadi perhatian penting dalam industri perbankan guna mendorong pertumbuhan perbankan syariah. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan OJK, Mulya Effendi Siregar menilai, agar bank syariah bisa kompetitif dengan perbankan konvensional perlu melakukan pembenahan dalam akses jaringan teknologi informasi (IT) perbankan. Hal tersebut dilakukan guna memudahkan pelayanan kepada nasabah (Anggih Dea Pratiwi, 2023).

Menurut Pramandhika seseorang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat, dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Oleh karena itu, kategori “ahli surga” seperti yang digambarkan dalam al-Qur’an bukanlah orang yang mempunyai pekerjaan/jabatan yang tinggi dalam suatu organisasi, tetapi orang yang mempunyai derajat taqwa kepada Allah, yaitu orang yang khususy dalam shalatnya, baik tutur katanya, memelihara kemaluannya serta menunaikan tanggungjawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya.

Selain Al-Qur'an sebagai pedoman dalam hidup, hadits dalam Islam juga merupakan pedoman bagi manusia dalam bertindak atau melakukan suatu perbuatan, berikut merupakan beberapa Hadits yang menjelaskan pentingnya bekerja dalam Islam:

“Rasulullah SAW. pernah ditanya, pekerjaan apa yang paling baik? Beliau menjawab, pekerjaan terbaik adalah usaha yang seseorang dengan tangannya sendiri dan semua perjualbelian yang dianggap baik.” (HR. Ahmad dan Baihaqi).

Dalam hadits yang disebutkan diatas, menunjukkan bahwa bekerja merupakan perbuatan yang sangat baik dan mulia dalam ajaran Islam. Bekerja bahkan dapat menjadikan seseorang dapat diampuni dosa-dosanya. Dan bagi orang yang bekerja dengan tangannya sendiri untuk memuhi kebutuhan hidupnya maupun kebutuhan anak dan isterinya, maka orang seperti ini dikategorikan sebagai *jihad fi sabilillah*. Dengan demikian bekerja dalam ajaran Islam merupakan sesuatu yang penting dan harus sesuai dengan apa yang telah disebutkan dalam Al-Qur'an dan Hadits.

Bekerja dalam Islam tidak hanya mengejar “bonus duniawi” namun juga sebagai amal soleh manusia untuk menuju kepada kekekalan. Allah SWT berfirman dalam QS. Adz-Dzariyat/51:22 disebutkan :

وَفِي السَّمَاءِ رِزْقُكُمْ وَمَا تُوعَدُونَ

Terjemah: “Di langit terdapat pula (hujan yang menjadi sebab) rezekimu dan apa yang dijanjikan kepadamu.” (QS. Adz-Dzariyat/51:22).

Allah SWT berfirman dalam QS. Hud/11:9 disebutkan :

وَلَيْنِ أَدَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنَّا رَحْمَةً ثُمَّ نَزَعْنَاهَا مِنْهُ إِنَّهُ لَكَافِرٌ

Terjemah: “Dan tidak ada suatu binatang melata pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya, dan dia mengetahui tempat berdiam binatang itu dan tempat penyimpanannya semuanya tertulis dalam Kitab yang nyata (Lauh mahfuzh)” (QS. Hud/11:9).

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ankabut/29:60 disebutkan :

وَكَايُنْ مِنْ دَابَّةٍ لَا تَحْمِلُ رِزْقَهَا اللَّهُ يَرْزُقُهَا وَإِنَّهَا لَكَنَّا الْعَلِيمِ

Terjemah: “Dan berapa banyak binatang yang tidak (dapat) membawa (mengurus) rezekinya sendiri. Allah-lah yang memberi rezki kepadanya dan

kepadamu dan dia Maha mendengar lagi Maha Mengetahui” (QS. Al-Ankabut/29:60).

Dari ayat-ayat tersebut menunjukkan bahwa Allah menjamin rezeki tiap-tiap umatnya yang bekerja di jalan-Nya, bahkan dari sesuatu yang tidak pernah terpikir sekalipun (Hasmy, 2019).

Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*” (QS. Al-Baqarah (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan pelayanan yang sebuah berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H (2006: 77) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga memahami, Dengan dan demikian mengerti, merasakan. maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al-Mā'idah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْبِيَ الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

yang artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....*” (QS. Al-Mā'idah : 1). Juga profesional sebagaimana dalam disebut bekerja, dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7 yang

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS. al-Insyirah: 7).

Kedua, (*reliability*) keandalan sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad SAW dalam Alqur’an Surah Al-Ahzāb ayat 21 yang artinya:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

“*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah*” (QS. Al-Ahzāb ayat 21).

Ketiga, jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu’arā ayat 181-182:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ . وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ

“*sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar*” (QS. al-Syu’arā ayat 181-182).

Adiwarman Karim (2003: 73) menjelaskan bahwa baik buruknya pelaku menentukan sukses bisnis gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Surah Ali Imrān ayat 159 yang artinya:

فِيمَا رَحِمَةً مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَظْهَرُوا لَكَ غَلِيظًا قَلْبًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَنُفِضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“*Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, bermusyawarahlah dan dengan mereka dalam urusan itu.....*” (QS. Ali Imrān: 159).

Keempat, perhatian (*empathy*), bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90. Artinya:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۗ

“*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*” (QS. al-Nahl Ayat 90).

Kelima, kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26. Artinya:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَمَوَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسَ التَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ ۚ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan...” (al-A'raf Ayat 26).

Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah al-Takātsur Ayat 1-5.

أَلِهَاتِكُمُ التَّكَاثُرُ . حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ . كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ . ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ . كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ .

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai kamu masuk dalam kubur....” (QS. al-Takātsur Ayat 1-5). (Sunardi dan Handayani, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah).

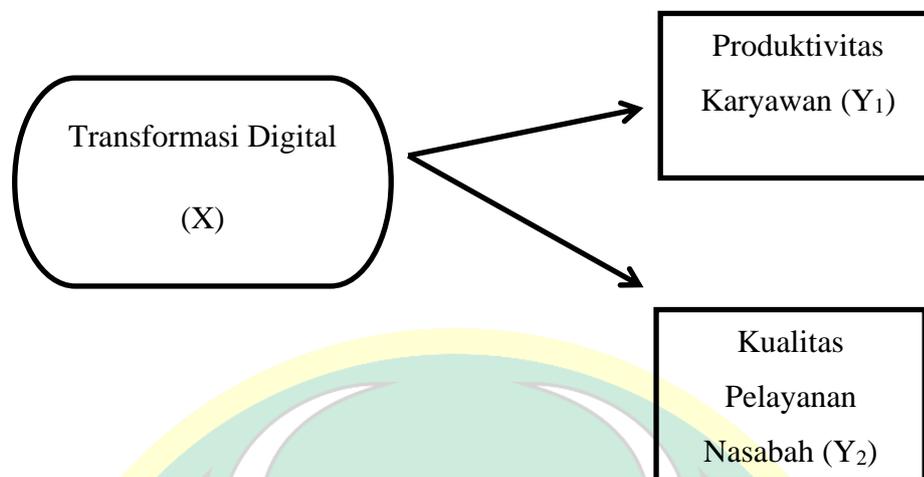
G. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1. Kerangka Pemikiran

Menurut Widayat dan Amirullah (2002) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berbubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian. Alur berpikir yang didasarkan pada teori-teori terdahulu dan juga pengalaman-pengalaman empiris, merupakan dasar untuk menyusun kerangka berpikir yang berguna untuk membangun suatu hipotesis. Dengan demikian, kerangka berpikir merupakan dasar penyusunan hipotesis (Syahputri *et al.*, 2023).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Transformasi Digitalisasi (X) sebagai variabel independen dan Produktivitas Karyawan (Y1) dan Kualitas Pelayanan (Y2) sebagai variabel dependen. Berikut ini adalah gambaran dari kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Tabel 2.2 Kerangka Berpikir



2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017: 99-102), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Ropal Tores, 2020).

a. Pengaruh Transformasi Digitalisasi Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan (BSI KCP Banyumas Sokaraja)

Transformasi digitalisasi perbankan sebagai upaya penguatan *fundamental* keuangan yang diharuskan mampu mengelola dan menghadapi berbagai macam tantangan bisnis perbankan ke depannya, untuk merealisasikan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan perekonomian bangsa (Yasin, 2021) dalam (Asri & Rahmat, 2022). Pada penelitian (Putri R M dan Metik Asmike, 2023) menyatakan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Sedangkan pada penelitian (Shidqi M F, 2023) menyatakan bahwa digitalisasi tidak berpengaruh

signifikan terhadap produktivitas karyawan. Sehingga dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H1 : Digitalisasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

b. Pengaruh Transformasi Digitalisasi Perbankan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile (*Digital Banking*) (BSI KCP Banyumas Sokaraja)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelenggaraan *Digital Branch* oleh Bank Umum (2016 :2) yang menjelaskan transformasi digitalisasi perbankan adalah merupakan bagian dari pengembangan Teknologi Informasi (TI) yang tidak terpisahkan dalam mendukung kegiatan operasional Bank. Mengingat bank merupakan sektor vital dalam kegiatan jasa perbankan, maka pengelolaan tata kelola perusahaan perlu dilandasi dengan produk pelayanan digitalisasi sebagai kemudahan akses di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Rendito, Dedy Hermawan, 2020).

Dalam penelitian (Marlina & Bimo, 2018) menyatakan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Pada penelitian (Afifah A, 2021) menyatakan berdasarkan dari hasil olah data Smart PLS 3.0 digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah. Sehingga dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H2 : Digitalisasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI Mobile (*digital banking*) (BSI KCP Banyumas Sokaraja).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiono: 2017). metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena penelitian ini menggunakan angka-angka dengan perhitungan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian adalah suatu tempat atau lokasi yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini tempat atau lokasinya yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja. Penelitian ini dilaksanakan secara langsung pada karyawan dan nasabah pengguna BSI *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyumas Sokaraja.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang digunakan dalam peneliti dalam melakukan penelitian. Waktu penelitian dilakukan dari proses awal sampai dengan akhir penelitian ini. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai pada Februari 2024 sampai dengan Mei 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring (dalam jaringan) mendefinisikan populasi dan sampel sebagai berikut, populai/po-pu-lasi/n” seluruh jumlah orang atau penduduk di suatu daerah; jumlah orang atau pribadi yang mempunyai ciri-ciri yang sama; jumlah penghuni, baik manusia maupun makhluk hidup lainnya pada suatu satuan ruang tertentu; sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel; suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Dalam kaitannya dengan kegiatan penelitian, populasi dapat diartikan sebagai jumlah semua orang atau non orang yang memiliki ciri yang sama dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel.

2. Sampel

Sampel adalah komponen dari populasi yang tersusun dari sebagian anggota populasi. Peneliti mengambil bagian ini karena tidak memungkinkan untuk meneliti keseluruhan anggota populasi. Sampel ini menjadi perwakilan dari populasi (Ferdinand, 2014).

Dalam menentukan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. *non-probability sampling* adalah penentuan sampel dimana tidak memberikan peluang atau kesempatan pada setiap anggota populasi dijadikan sebagian sampel penelitian. *Purposive sampling* menurut Sujarwati (2021) adalah suatu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Karyawan tetap dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja.
- b. Karyawan dan nasabah pengguna BSI *Mobile banking*.

Kemudian untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua

anggota populasi digunakan sebagai sampel karena jumlah populasi relatif rendah, sehingga sampel yang digunakan untuk meneliti produktivitas karyawan berjumlah 15 orang. Selanjutnya untuk meneliti kualitas pelayanan nasabah maka peneliti menggunakan rumus Wibisono yang dikarenakan tidak diketahuinya jumlah populasi pada penelitian ini, maka untuk menentukan jumlah sampelnya dengan menggunakan rumus Wibisono dengan taraf signifikansi atau kesalahan yang berkisar 5% , yaitu:

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan rumus di atas:

- N = Jumlah sampel
- za/2 = Nilai table z (nilai yang diperoleh dari table normal atas tingkat keyakinan dengan persentase kepercayaan 95% sebesar 1,96).
- σ = Standar deviasi populasi (25% atau 0,25, angka ini merupakan ketentuan baku).
- e = Tingkat kesalahan penarikan sampel (margin eror penelitian ini sebesar 5%.

Dengan rumus tersebut maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04 = 100 \text{ Responden.}$$

Berdasarkan dari hasil hitung dengan menggunakan rumus wibisono, hasil untuk sampel penelitian kualitas pelayanan nasabah yaitu 96,04 dan peneliti membulatkannya menjadi 100 orang responden.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel

Menurut Indrawati (2015: 124), Operasional variabel merupakan bagian-bagian terkecil yang dapat diketahui klasifikasi ukurnya, melalui

proses menurunkan variabel-variabel yang terkandung didalam masalah penelitian, sehingga mempermudah untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian. Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel independen atau variabel bebas menurut Sugiono (2017: 39), adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau variabel yang mempengaruhi, sehingga mengakibatkan timbulnya variabel dependen (terikat). variabel bebas ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Variabel independen atau variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah transformasi digitalisasi perbankan (X).

b. Variabel Dependen (Variabel Y)

Variabel dependen atau variabel terikat menurut Sugiono (2017: 39), adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat karena adanya variabel bebas. Variabel bebas sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Variabel terikat atau dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Produktivitas Karyawan (Y_1) dan Kualitas Pelayanan (Y_2).

Skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiono (2017: 93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|----------------------|--|--|
| 1. | Transformasi Digital | Transformasi digital perbankan adalah proses dimana lembaga keuangan seperti | 1. kebermanfaatan (<i>perceived</i>) |

| | | | |
|----|--------------------------|--|--|
| | Perbankan | bank mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan operasi mereka, meningkatkan layanan pelanggan, dan berinovasi dalam cara mereka berinteraksi dengan pelanggan serta menyediakan produk dan layanan. | <ul style="list-style-type: none"> 1. <i>usefulness</i>). 2. fitur web (<i>web features</i>). 3. kenyamanan (<i>convenience</i>). 4. keamanan, privasi dan kepercayaan (<i>security, privacy and trust</i>). 5. kemudahan (<i>perceived ease of use</i>). |
| 2. | Produktivitas Karyawan | Menurut Sutrisno (2013), produktivitas karyawan merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan melaksanakan tugas. 2. Meningkatkan hasil yang di capai. 3. Semangat kerja. 4. Pengembangan diri. 5. Mutu 6. Efisiensi |
| 3. | Kualitas Layanan Nasabah | Kualitas pelayanan nasabah merujuk pada sejauh mana sebuah lembaga keuangan bank memenuhi harapan nasabah. Kualitas layanan yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah, mempertahankan nasabah, dan menarik nasabah baru. Bank yang mementingkan kualitas pelayanan biasanya akan lebih mungkin sukses dalam membangun reputasi yang positif dan meningkatkan loyalitas nasabah. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>tangible</i>). 2. Keandalan (<i>reliability</i>). 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). 4. Jaminan (<i>assurance</i>). 5. Empati (<i>empathy</i>). |

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan pengambilan data dengan cara melihat atau mengamati sendiri kejadian yang dialami responden (Fauzy, 2019). Penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan, dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai Transformasi Digital Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja).

2. Kuisisioner/Angket

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada karyawan tetap dan nasabah pengguna BSI *Mobile (digital banking)* Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner atau angket. Tipe pernyataan pada kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe pernyataan berskala, selanjutnya skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Tabel 3.2 Skala Likert

| No | Alternatif Jawaban | Nilai |
|----|---------------------------|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2 | Tidak Setuju (ST) | 2 |
| 3 | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4 | Setuju (S) | 4 |
| 5 | Sangat Setuju (SS) | 5 |

Keterangan:

- a Skala 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b Skala 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c Skala 3 untuk jawaban Ragu Rgu (R)
- d Skala 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e Skala 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan analisis berbagai jenis dokumen atau sumber tertulis, seperti buku, jurnal, catatan, laporan, surat, situs web, dan sebagainya. Metode ini berguna untuk mengeksplorasi sejarah, menganalisis kebijakan, melakukan penelitian literatur, dan memahami perkembangan dalam berbagai bidang pengetahuan.

F. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh informasinya secara langsung dari sumber objek penelitian melalui pengukuran, perhitungan sendiri dalam bentuk observasi dan kuesioner (Fauzy, 2019). Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner (angket) yang akan dibuat dan disebarikan secara *offline*.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang berasal dari studi kepustakaan atau dari lembaga negara/pemerintahan atau swasta yang mempunyai otoritas mengumpulkan dan mengolah data (Fauzy, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, ataupun artikel internet.

G. Teknik Analisis Data Penelitian

Untuk mengolah data primer yang telah diperoleh melalui angket/kuesioner, penulis menggunakan teknik analisis data melalui uji statistik. Adapun uji statistik tersebut yaitu:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai angket/kuesioner yang sedang dipergunakan benar-benar sudah valid. Terdapat dua cara yang dapat dipakai dalam uji validitas pertama yaitu dengan korelasi behavariet dan selanjutnya *correlated item-total correlation* dengan menggunakan program yaitu SPSS (Widiyanto, 2010, dalam (Ramdani et al., 2023) Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

- 1) Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya item sebuah kuesioner dapat dinyatakan valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, artinya sitem sebuah kuesioner dianggap tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu proses evaluasi yang menggambarkan seberapa jauh suatu pengukuran dapat dilakukan tanpa adanya bias atau kesalahan, bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi jawaban individu terhadap pernyataan-pernyataan dalam suatu kuesioner (Putri & Mahmudah, 2020).

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner/angket yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dikatakan reliabel atau tidak (Dewi, Shinta Kurnia, Sudaryanto, 2020).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas menurut Hakim, Mustika, & Yuliani (2023) yaitu:

- 1) Apabila nilai dari *Cronbch's Alpha* $> 0,70$ maka kuesioner dapat dikatakan reliabel.
- 2) Sebaliknya, jika nilai dari *Cronbch's Alpha* $< 0,70$ maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2016), merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Cara untuk menguji uji normalitas yaitu dengan metode uji *One Sample Kolmogorow Smirnov* dengan kriteria pengujianya jika nilai *asymptotic significance* $>$ dari 0,05 maka data berdistribusi normal (Santoso, 2013) dalam (Mardiatmoko, 2020).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen pada model regresi. Suatu model regresi dikatakan multikolinearitas jika terdapat fungsi linear yang sempurna pada sebagian atau semua variabel independen dalam fungsi linear (Mardiatmoko, 2020) Untuk melihat adanya multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Variance*

Inflation Factor (VIF) dan *Tolerance* nya. Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0,10$ maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Rinaldi *et al.*, 2021).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi yang cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujiannya dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai *absolute residual*. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolut residual* $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Mardiatmoko, 2020).

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi berganda digunakan jika peneliti bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi kesimpulannya adalah analisis regresi berganda dilakukan jika jumlah variabel independen minimal 2 (Sugiyono, 2019). Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Minat investasi emas digital

a = Nilai Intercept (konstan)

X = Variabel Bebas

b = Koefisien

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y(\sum X^2) - \sum X \sum XY}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (digitalisasi) dan dua variabel terikat (produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan), maka dilakukan pengukuran pengaruh antara digitalisasi dengan produktivitas karyawan dan digitalisasi dengan kualitas pelayanan.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2011), uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen dengan *level of significance* 5% (Basyit, Abdul Sutikno, Bambang, Dwiharto, 2020). Pengujian Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Rumusan Hipotesis

Ho1 : $\beta_1 \leq 0$: Digitalisasi tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Ha1 : $\beta > 0$: Digitalisasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Ho2 : $\beta_2 \leq 0$: Digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI Mobile (*digital banking*) (BSI KCP Banyumas Sokaraja).

Ha2 : $\beta_2 > 0$: Digitalisasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI Mobile (*digital banking*) (BSI KCP Banyumas Sokaraja).

2) Kriteria Pengujian

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho dapat diterima dan Ha ditolak.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3) Kriteria Signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 0,05 dan tingkat kepercayaan atau reliabilitas ditetapkan sebesar 0,95 (Sugiyono, 2019). Dikatakan signifikan jika nilai $\alpha < 0,05$ (Suliyanto, 2011).

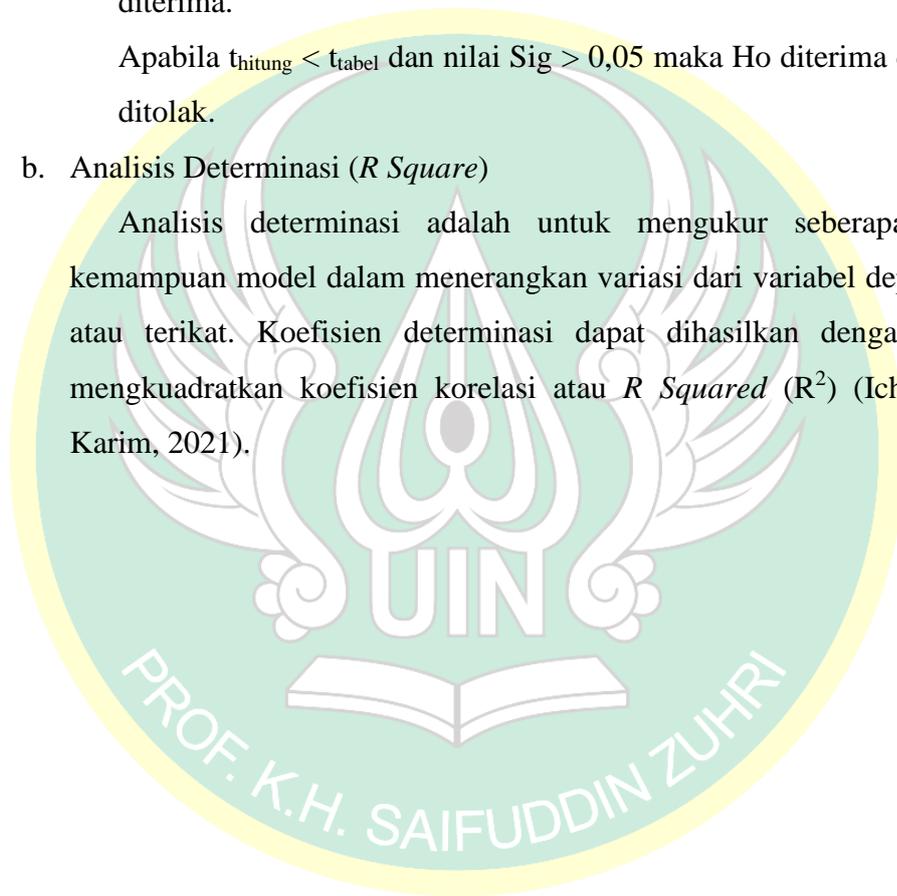
4) Dasar Pengambilan Keputusan

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Analisis Determinasi (*R Square*)

Analisis determinasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen atau terikat. Koefisien determinasi dapat dihasilkan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau *R Squared* (R^2) (Ichsan & Karim, 2021).



BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Alamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain

kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang (PT Bank Syariah Indonesia, 2023).

Visi bank syariah Indonesia (BSI) yaitu “Top 10 *global Islamic bank*”. Adapun misi bank syariah Indonesia (BSI) adalah :

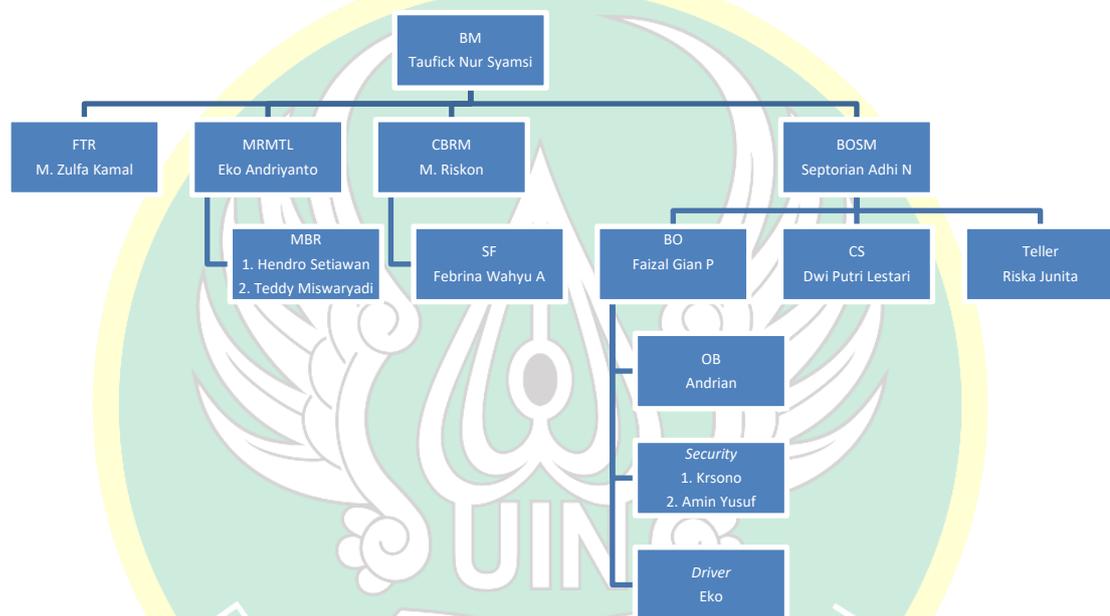
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan Masyarakat serta berkomiymen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja (PT Bank Syariah Indonesia, 2023).

Nilai-nilai budaya Perusahaan merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan bank syariah Indonesia. Insan-insan BSI telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut dengan core values AKHLAK: Amanah (kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan), Kompeten (kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), Harmonis (kami saling peduli dan menghargai perbedaan), Loyal (kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, Adaptif (kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan), Kolaboratif (kami membangun Kerjasama yang sinergis).

2. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Banyumas Sokaraja

Dalam melaksanakan tugas operasional disuatu Lembaga, diperlukan sebuah susunan organisasi agar mencapai tujuan yang baik sehingga visi dan misinya akan tercapai. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia:

Gambar 4.1 Bagan Stuktur Organisasi



Berikut penjelasan mengenai tugas dan wewenang serta fungsi setiap bagiannya:

- a. BM (*Branch Manager*), mempunyai tanggung jawab kepada semua aktivitas di Kantor Cabang Pembantu termasuk merencanakan, mengkoordinasi dan mensupervisi semua aktivitas kantor cabang pembantu baik itu, marketing ataupun operasional guna penjaminan agar mencapai target anggaran yang diputuskan secara efektif serta efisien. Adapun tugas lainnya yaitu membuat kualitas keuangan KCP meningkat, pengawasan pada aktivitas keuangan, *customer service*, internal proses, dan pengembangan SDM di KCP.

- b. FTR (*Funding Transaction Representatif*), memiliki beberapa tugas untuk mengumpulkan Dana Pihak Ketiga. Berikut tugas dari FTR yaitu: melakukan identifikasi keperluan calon debitur dan mempromosikan produk yang sesuai, serta melaksanakan penetrasi pasar, mengelola *account* debitur berdasarkan *service standard* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, mencegah dan mendeteksi dini pada proses pembiayaan, supaya berjalan sesuai dengan kesepakatan, melaksanakan pendekatan terus menerus kepada debitur ataupun pihak ketiga, menjadikan debitur loyal terhadap perusahaan.
- c. MRMTL (*Micro Relationship Manager Team Leader*), untuk tugas tim MRMTL adalah mengkoordinir stafnya untuk mencari nasabah pembiayaan, mencari target bisnis dan melakukan pencairan, bertanggung jawab atas kegiatan semua anggota tim mikro yang ada di kantor KCP Banyumas Sokaraja.
- d. CBRM (*Consumer Banking Retail Manager*), pada dunia perbankan syariah tugas CBRM (*Consumer Banking Retail Manager*) yaitu memasarkan produk-produk yang ada pada BSI selain produk pembiayaan KUR seperti griya, dana pensiun, pra pensiun, atau juga sesuai dengan beban target dan juga tanggung jawab atas pembiayaan tersebut.
- e. BOSM (*Branch Operation Supervision Manager*), mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memastikan semua aktivitas yang mengenai aspek layanan produk sudah berdasar standar kebijakan dan prosedur yang ada dan mengawasi dokumentasi, adapun rinciannya antara lain: memiliki tanggung jawab pada aktivitas operasional KCP, melaksanakan kesepakatan transaksi operasional, melakukan bimbingan kepada CS dan Teller supaya bisa menjalankan tugas, menjadi narasumber pada layanan operasional di internal ataupun eksternal, membangun team work dan komunikasi yang efektif dan tim operasional, memiliki tanggung jawab kelengkapan kantor.

- f. MBR (*Micro Bisnis Representatif*), bertugas melakukan pemasaran terhadap produk pembiayaan mikro baik mikro usaha maupun KUR
- g. SF (*Sales Force*), bertugas melakukan pemasaran terhadap produk pembiayaan mikro baik mikro usaha maupun KUR
- h. BO (*Back Office*), *back office* mengurus laporan-laporan penjualan serta pemasaran, keuangan, maupun administrasi.
- i. CS (*Customer Service*), mempunyai tugas serta tanggung jawabnya sebagai berikut: melakukan pelayanan ke debitur saat membuka ataupun menutup rekening, mempromosikan serta memberikan penjelasan terkait produk pada debitur, melakukan pelayanan kritik serta saran debitur, melakukan pengambilan uang di brangkas khasanah untuk *petty cash* sebelum memulai bertransaksi.
- j. Teller, mempunyai tugas serta tanggung jawab sebagai berikut : melakukan pelayanan ke debitur saat melaksanakan penarikan tunai, penyetoran, membayar, dan mengangsur, melakukan penghitungan uang modal dan uang setoran modal, memiliki tanggung jawab pada semua uang modal dan uang setoran modal, melakukan pengisian buku besar berdasarkan keluar masuk keuangan Bank dalam transaksi satu hari.
- k. OB (*Office Boy*), bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor, mempersiapkan kebutuhan kantor misalnya saja pembelian ATK, dan perlengkapan kantor lainnya.
- l. *Security*, bertugas dan bertanggung jawab menjadi petugas pengamanan Bank dari rampok dan tindak kriminal lain yang bisa terjadi di perbankan. Tugas lainnya yaitu menolong debitur yang kesulitan dalam melakukan proses transaksi, misalnya saja menulis slip, mengisi formulir, dan mengganti PIN.
- m. *Driver*, berfungsi untuk mobilisasi, tugas dan tanggung jawab driver yaitu: menjaga kebersihan mobil kantor, memastikan kondisi mobil terjaga baik serta teratur dalam service mobil, bertugas sebagai

pengemudi membawa personil untuk urusan kantor atau bisnis diluar, mengantarkan marketing kepada nasabah yang dituju.

3. Produk-Produk BSI KCP Banyumas Sokaraja

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

- 1) Tabungan Faedah adalah salah satu produk Bank Syariah Indonesia yang menggunakan akad Wadiah Yaddhamanah. Biasanya, produk ini dipilih oleh debitur perorangan yang ingin kemudahan transaksi keuangan dengan akses dana yang bisa diambil kapan saja.
- 2) Tabungan Haji adalah produk yang menggunakan akad bagi hasil (Mudharabah Mutlaqoh) sesuai prinsip syariah. Dirancang khusus untuk calon haji dengan tujuan melengkapi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).
- 3) Tabungan Impian merupakan produk tabungan berjangka untuk debitur perorangan, di mana dana disimpan sebagai perwujudan impian debitur seperti kurban, pendidikan, liburan, atau belanja. Tabungan ini menggunakan mekanisme auto debit penyetoran setiap bulan dengan akad Mudharabah Muthlaqah.
- 4) TabunganKu adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh bank di Indonesia, bertujuan untuk meningkatkan minat menabung dan kesejahteraan masyarakatnya.
- 5) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel iB) adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh bank di Indonesia khusus untuk para siswa. Syaratnya tidak sulit dan sederhana dengan fitur menarik, mendukung proses pembelajaran dan inklusi keuangan untuk membentuk budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yaddhamanah.
- 6) Giro Bank Syariah Indonesia merupakan produk yang ditujukan untuk debitur perorangan atau perusahaan, menyediakan berbagai kemudahan dalam transaksi bisnis sehari-hari dengan kemampuan penarikan dana melalui cek & bilyet giro. Pengelolaan produk ini mengadopsi prinsip wadiah yad dhamanah.

- 7) Giro Faedah Mudharabah adalah produk tabungan investasi dana debitur yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Dana dapat ditarik berdasarkan persetujuan dan menggunakan berbagai sarana transaksi seperti cek, bilyet giro, serta pemindah bukuan.
- 8) Deposito Bank Syariah Indonesia iB adalah produk investasi berjangka untuk debitur perorangan maupun perusahaan, yang memberikan keuntungan yang signifikan. Pengelolaan produk ini mengikuti prinsip mudharabah muthlaqah.

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

1) Produk Pembiayaan Mikro

a) Mikro Faedah iB

Mikro faedah iB 25 yaitu Pembiayaan mikro dengan plafond 5- 25 Juta yang menggunakan akad jual beli (Murabahah) tanpa agunan dan margin bank setara dengan 7% pertahun. Dengan persyaratan Usaha yang dikelola sudah berjalan minimal 2 tahun. Tenor yang diterapkan antara 3-12 Bulan. Tujuan pembiayaan ini yaitu Modal kerja, Investasi.

Mikro Faedah iB 75 yaitu pembiayaan mikro dengan plafond 5- 75 juta yang menggunakan akad Murabahah, IMBT, MMQ dengan agunan BPKB/Sertifikat Tanah/ Sertifikat Rumah. Usaha sudah berjalan minimal 2 tahun. Tenor yang diterapkan 6-60 bulan.

Mikro Faedah iB 75 adalah produk pembiayaan mikro dengan plafon antara 75 hingga 200 juta, yang menggunakan akad Murabahah, IMBT, dan MMQ. Agunan yang dapat digunakan mencakup BPKB, SHM, dan SHGB. Tenor pembiayaan yang diterapkan berkisar antara 6 hingga 10 bulan.

b) KUR (Kredit Usaha Ringan)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah skema pembiayaan mikro yang menggunakan akad Murabahah (pembelian dan penjualan) dengan tujuan untuk modal kerja, investasi, dan

konsumsi (maksimal 50% dari tujuan produktif nasabah). Usaha minimal harus telah beroperasi selama 2 tahun untuk pembiayaan mikro dan 6 bulan untuk KUR.

KUR Super Mikro menawarkan plafon antara 5 hingga 10 juta, tetapi produk ini kurang diminati karena nominal yang kecil. KUR Mikro iB memiliki plafon hingga 25 juta dengan akad Murabahah, tanpa agunan, dan margin bank setara dengan 7% per tahun. Tenor maksimumnya adalah 3 tahun untuk modal kerja dan 5 tahun untuk investasi. KUR Kecil iB menawarkan plafon lebih dari 25 juta hingga 200 juta, menggunakan akad Murabahah dengan agunan berupa BPKB, SHM, atau SHGB, dengan pengikatan agunan bawah tangan. Usaha minimal harus berjalan selama 6 bulan. Tenor maksimumnya adalah 4 tahun untuk modal kerja dan 5 tahun untuk investasi.

2) Produk Pembiayaan Non Mikro

- a) KPR Bank Syariah Indonesia iB adalah pembiayaan kepemilikan rumah yang menggunakan prinsip jual beli (murabahah) dan sewa menyewa (ijarah). Pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya dan dilakukan setiap bulannya.
- b) KPR Sejahtera Bank Syariah Indonesia iB ditujukan untuk membiayai rumah bagi masyarakat dengan penghasilan tertentu.
- c) KKB Bank Syariah Indonesia iB (Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan berkendara dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) dan akad wakalah. Pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya dan dilakukan setiap bulannya.

- d) Pembiayaan Umrah Bank Syariah Indonesia iB memudahkan debitur dalam mewujudkan niat untuk melaksanakan ibadah umrah dan ziarah ke Baitullah.
- e) KMF purna Bank Syariah Indonesia iB adalah fasilitas pembiayaan multifaedah yang disediakan untuk pensiunan guna memenuhi kebutuhan paket barang atau jasa. Pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya dan dilakukan setiap bulannya.
- f) KMF Bank Syariah Indonesia iB merupakan gabungan produk KMG (pembelian barang) dan KMJ (pembelian paket jasa), yang ditujukan untuk pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumtif dengan cara yang mudah (Wulandari, 2022)

4. Aplikasi BSI Mobile

BSI *Mobile* merupakan fasilitas *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memfasilitasi nasabahnya dalam mengakses dan melakukan transaksi perbankan secara online. Layanan *mobile banking* ini dapat diakses dengan mudah kapan pun dan di mana pun melalui perangkat *smartphone*, baik menggunakan sistem operasi Android maupun iOS.

Gambar 4.2 Tampilan Awal BSI Mobile



Fitur-fitur yang tersedia dalam BSI *Mobile* mencakup pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan harian, pembayaran zakat, dan berbagai fitur lainnya. Sebagaimana layanan *mobile banking* pada umumnya, BSI *Mobile* juga menawarkan beragam fitur yang memudahkan nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan, mulai dari melihat informasi rekening, melakukan transfer dana, hingga melakukan pembayaran-pembayaran penting lainnya. Berikut merupakan penjelasan fitur-fitur dalam aplikasi BSI *Mobile* :

- a. Info Rekening. Fitur ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi di rekening. Dalam fitur pertama ini, nasabah bisa melihat informasi saldo, daftar mutasi rekening, tanggal mutasi, informasi portofolio, hingga daftar transaksi terjadwal.
- b. Transfer. Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM. Transfer bisa dilakukan secara online ataupun transfer SKN/kliring/BI Fast selama 24 jam.

- c. Pembayaran. Adapun layanan pembayaran yang bisa dilakukan yaitu Pembayaran biaya pendidikan atau akademik, Pembayaran listrik PLN, Pembayaran layanan telepon dan Telkom Pay, Pembelian tiket transportasi, Pembayaran premi asuransi, Bayar langganan internet dan TV kabel, Pembayaran belanja di e-commerce seperti Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Iuran BPJS, Pembayaran air PDAM, dan Pembayaran haji dan umrah.
- d. Pembelian. Dalam fitur ini, keperluan harian dan bulanan yang dibutuhkan dapat dibeli dengan mudah, seperti pulsa, paket data, dan token listrik.
- e. QRIS. *Quick Response Indonesian Standard* atau QRIS adalah kode QR atau QR Code yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Dengan memanfaatkan teknologi *QR Code*, pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Sekarang semua merchant dan bank digital telah memiliki layanan ini demi menunjang terciptanya *cashless society*. melalui BSI Mobile, nasabah juga bisa menggunakan fitur ini. Misalnya, nasabah ingin belanja di coffee shop, tapi tidak mempunyai uang tunai, nasabah bisa langsung scan QR Code lewat aplikasi BSI Mobile, kemudian input jumlah pembayaran, dan selesai.
- f. E-mas. Untuk nasabah yang ingin berinvestasi, nasabah bisa membeli e-mas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI. Fitur ini memungkinkan nasabah membeli emas dengan hitungan rupiah atau gram. Pembelian emas di Bank Syariah Indonesia ini menggunakan akad jual beli. Minimal pembelian adalah 0,05 gram dan maksimal Rp100 juta per hari. Tidak hanya beli saja, nasabah juga bisa menjualnya secara langsung atau memilih ditarik secara fisik. Pencairan tabungan E-mas ke emas fisik bersertifikasi bisa dilakukan dengan pecahan keping emas mulai dari 2 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, dan 100 gram.

- g. Tarik Tunai. Fitur ini ada di BSI Mobile dengan nama Tarik Tunai. Penarikan bisa dilakukan mulai dari Rp100.000 sampai Rp500.000 per harinya. Jadi, agi nasabah yang lupa membawa kartu nasabah bisa melakukan tarik tunai di mesin ATM tanpa kartu hanya dengan menggunakan fitur tarik tunai di BSI Mobile. Penarikan tunai tidak hanya bisa di ATM BSI saja, Indomaret dan Alfamart juga bisa menjadi salah satu tempat penarikan tunai tanpa kartu yang disediakan oleh BSI Mobile.
- h. Layanan Islami. Bank Syariah Indonesia kini tidak hanya memberikan layanan dalam hal transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan layanan bagi nasabah yang ingin melakukan ibadah di mana saja dan kapan saja dengan Layanan Islami. Di Layanan Islami nasabah bisa membaca Juz Amma, menghafal Asmaul Husna, mempelajari hikmah-hikmah tentang keuangan sesuai syariat Islam, dan layanan pengingat waktu salat beserta arah kiblat.
- i. Layanan Berbagi. Dengan fitur ini, nasabah bisa menyalurkan zakat, infaq, wakaf secara mudah di mana saja, dan kapan saja. Di situ juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.
- j. Top Up. nasabah BSI bisa melakukan top up saldo dompet digital seperti GoPay, Paytren, OVO, ShopeePay, LinkAja, Dana dan lainnya di fitur Top Up.
- k. Pembukaan rekening. Nasabah bisa melakukan buka rekening secara online melalui BSI *Mobile*. Rekening yang bisa dibuka secara *online*, yaitu Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan Tabungan Maburr, dan lain sebagainya. Pembukaan rekening ini bisa dilakukan dengan syarat yang mudah, cukup KTP, NPWP, dan foto selfie dengan KTP.

Gambar 4.3 Tampilan Pembukaan Rekening



B. Karakteristik Responden Penelitian

Dengan menggunakan hasil survei secara online melalui kuesioner dalam bentuk *google form* yang dilakukan pada tanggal 1 April 2024 hingga 14 Mei 2024 terhadap 15 responden karyawan tetap dan 100 nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile (digital banking)* BSI KCP Banyumas Sokaraja, peneliti dapat menentukan karakteristik responden. Karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berikut ini merupakan karakteristik responden karyawan berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.1 Karakteristik responden karyawan berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Laki-laki | 12 | 80% |
| 2. | Perempuan | 3 | 20% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel diatas hasil uji karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar dibandingkan dengan perempuan, dengan 12 responden laki-laki dengan

persentase 80% dan 3 responden perempuan dengan persentase sebesar 20%.

Tabel 4.2 Karakteristik responden nasabah berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Laki-laki | 48 | 48% |
| 2. | Perempuan | 52 | 52% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel diatas hasil uji karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan dengan laki-laki, dengan 52 orang responden perempuan dengan persentase 52% dan 48 orang responden laki-laki dengan persentase sebesar 48%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan usia :

Tabel 4.3 Karakteristik responden karyawan berdasarkan usia

| No. | Usia | Jumlah | Persentase |
|-------|-----------------|--------|------------|
| 1. | <20 Tahun | 0 | 0% |
| 2. | 21-25 Tahun | 0 | 0% |
| 3. | 26 s/d 29 Tahun | 4 | 26,7% |
| 4. | > 30 Tahun | 11 | 73,3% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan usia diketahui responden dengan usia >30 tahun lebih besar dibandingkan dengan responden usia lainnya. Dengan responden usia >30 tahun sebesar 73,3%, dan responden usia 26 s/d 29 tahun dengan presentase sebesar 26,7%. Sedangkan responden dengan usia <20 tahun dan usia 21-25 tahun sebesar 0%.

Tabel 4.4 Karakteristik responden nasabah berdasarkan usia

| No. | Usia | Jumlah | Persentase |
|-----|-----------|--------|------------|
| 1. | <20 Tahun | 9 | 9% |

| | | | |
|-------|-----------------|----|------|
| 2. | 21-25 Tahun | 46 | 46% |
| 3. | 26 s/d 29 Tahun | 18 | 18% |
| 4. | > 30 Tahun | 27 | 27% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan usia diketahui responden dengan usia 21-25 tahun lebih besar dibandingkan dengan responden usia lainnya. Dengan responden usia 21-25 tahun sebesar 46%, responden usia >30 tahun dengan presentase sebesar 27%, responden usia 26 s/d 29 tahun dengan presentase sebesar 18%. Dan responden dengan usia <20 tahun sebesar 9%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Dan Pekerjaan

Berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.5 Karakteristik responden karyawan berdasarkan jabatan

| No. | Jabatan | Jumlah |
|-------|----------------|--------|
| 1. | Branch Manager | 1 |
| 2. | FTR | 1 |
| 3. | MRMTL | 1 |
| 4. | CBRM | 1 |
| 5. | BOSM | 1 |
| 6. | MBR | 2 |
| 7. | SF | 1 |
| 8. | BO | 1 |
| 9. | CS | 1 |
| 10. | Teller, | 1 |
| 11. | OB | 1 |
| 12. | Security, | 2 |
| 13. | Driver, | 1 |
| Total | | 15 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari data tabel diatas merupakan jabatan-jabatan yang ada pada BSI KCP Banyumas Sokaraja yang terdiri dari BM, FTR, MRMTL, CBRM, BOSM, MBR, SF, BO, CS, Teller, OB, Security, Driver.

Tabel 4.6 Karakteristik responden nasabah berdasarkan pekerjaan

| No. | Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------------|--------|------------|
| 1. | Pelajar/Mahasiswa | 42 | 42% |

| | | | |
|-------|------------------------------|----|------|
| 2. | Pegawai Swasta/PNS/TNI/POLRI | 26 | 26% |
| 3. | Wirausaha | 15 | 15% |
| 4. | Ibu Rumah Tangga | 8 | 8% |
| 5. | Lainnya | 9 | 9% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan pekerjaan diketahui responden pekerjaan pelajar/mahasiswa lebih besar dibandingkan dengan responden lainnya. Dengan 42 responden pelajar/mahasiswa sebesar 42%, pegawai swasta/pns/tni/polri sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 26%, wirausaha sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 15%, % . lainnya sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 9%, dan ibu rumah tangga sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 8.

4. Karakteristik Responden Karyawan Dan Nasabah Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan pendidikan:

Tabel 4.7 Karakteristik responden karyawan berdasarkan pendidikan

| No. | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|-------|--------------------------------|--------|------------|
| 1. | SD | 0 | 0% |
| 2. | SLTP | 0 | 0% |
| 3. | SLTA | 4 | 26,7% |
| 4. | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | 11 | 73,3% |
| Total | | 15 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan pendidikan diketahui responden dengan pendidikan perguruan tinggi lebih besar dibandingkan dengan responden pendidikan lainnya. Dengan 11 orang responden perguruan tinggi dan responden SLTA sebanyak 4 orang, Sedangkan responden SLTP dan SD sebanyak 0.

Tabel 4.8 Karakteristik responden nasabah berdasarkan pendidikan

| No. | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|-----|------------|--------|------------|
| 1. | SD | 0 | 0% |

| | | | |
|-------|--------------------------------|----|------|
| 2. | SLTP | 9 | 9% |
| 3. | SLTA | 40 | 40% |
| 4. | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | 51 | 51% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan pendidikan diketahui responden dengan pendidikan perguruan tinggi lebih besar dibandingkan dengan responden pendidikan lainnya. Dengan 11 orang responden perguruan tinggi dan responden SLTA sebanyak 4 orang, Sedangkan responden SLTP dan SD sebanyak 0.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan penghasilan:

Tabel 4.9 Karakteristik responden karyawan berdasarkan penghasilan

| No. | Penghasilan | Jumlah | Persentase |
|-------|-----------------------------|--------|------------|
| 1. | < Rp 1.600.000 | 4 | 26,7% |
| 2. | Rp 1.600.000 – Rp 3.000.000 | 2 | 13,3% |
| 3. | Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000 | 5 | 33,3% |
| 4. | > Rp 6.000.000 | 4 | 26,7% |
| Total | | 15 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan penghasilan karyawan diketahui responden dengan penghasilan Rp 3.000.000-Rp 6.000.000 sebanyak 5 orang lebih besar dibandingkan dengan penghasilan responden lainnya. Dengan penghasilan responden sebesar > Rp 6.000.000 sebanyak 4 orang, responden penghasilan < Rp 1.600.000 sebanyak 4 orang, serta responden dengan penghasilan Rp 1.600.000-Rp 3.000.000 sebanyak 2 orang.

Tabel 4.10 Karakteristik responden nasabah berdasarkan penghasilan

| No. | Penghasilan | Jumlah | Persentase |
|-------|-----------------------------|--------|------------|
| 1. | < Rp 1.600.000 | 45 | 45% |
| 2. | Rp 1.600.000 – Rp 3.000.000 | 30 | 30% |
| 3. | Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000 | 14 | 14% |
| 4. | > Rp 6.000.000 | 11 | 11% |
| Total | | | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas berdasarkan penghasilan nasabah diketahui responden dengan penghasilan <Rp 1.600.000 sebanyak 45 responden lebih besar dibandingkan dengan penghasilan responden lainnya. Dengan responden penghasilan Rp 1.600.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 30 responden, responden dengan penghasilan Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000 sebanyak 14 responden. Serta responden dengan penghasilan Rp >Rp 6.000.000 sebanyak 11 responden.

C. Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan data dasar seperti nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, standar deviasi, dan komponen lainnya yang terkait dengan setiap variabel yang diteliti. Dalam lingkup penelitian ini, 100 responden diambil sebagai sampel, dengan fokus pada variabel Pengetahuan, Keamanan, dan Persepsi Risiko Investasi. Berikut adalah hasil dari analisis statistik yang dilakukan.

1. Uji statistic deskriptif karyawan dan nasabah

Tabel 4.11 Descriptive Statistic karyawan

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| X1 | 15 | 4 | 5 | 4,80 | ,414 |
| X2 | 15 | 4 | 5 | 4,80 | ,414 |
| X3 | 15 | 4 | 5 | 4,73 | ,458 |
| X4 | 15 | 4 | 5 | 4,47 | ,516 |
| X5 | 15 | 4 | 5 | 4,53 | ,516 |
| X6 | 15 | 4 | 5 | 4,40 | ,507 |
| X7 | 15 | 4 | 5 | 4,60 | ,507 |
| X8 | 15 | 4 | 5 | 4,53 | ,516 |
| X9 | 15 | 4 | 5 | 4,53 | ,516 |
| X10 | 15 | 4 | 5 | 4,67 | ,488 |
| X11 | 15 | 4 | 5 | 4,73 | ,458 |
| X12 | 15 | 4 | 5 | 4,73 | ,458 |
| X13 | 15 | 4 | 5 | 4,33 | ,488 |
| X14 | 15 | 4 | 5 | 4,47 | ,516 |
| X15 | 15 | 4 | 5 | 4,60 | ,507 |

| | | | | | |
|--------------------|----|----|----|-------|-------|
| TOTALX1 | 15 | 60 | 75 | 68,93 | 3,770 |
| Y1.1 | 15 | 4 | 5 | 4,47 | ,516 |
| Y1.2 | 15 | 4 | 5 | 4,60 | ,507 |
| Y1.3 | 15 | 4 | 5 | 4,27 | ,458 |
| Y1.4 | 15 | 4 | 5 | 4,67 | ,488 |
| Y1.5 | 15 | 4 | 5 | 4,53 | ,516 |
| Y1.6 | 15 | 4 | 5 | 4,53 | ,516 |
| Y1.7 | 15 | 4 | 5 | 4,33 | ,488 |
| Y1.8 | 15 | 4 | 5 | 4,33 | ,488 |
| Y1.9 | 15 | 4 | 5 | 4,73 | ,458 |
| Y1.10 | 15 | 4 | 5 | 4,60 | ,507 |
| Y1.11 | 15 | 4 | 5 | 4,40 | ,507 |
| Y1.12 | 15 | 4 | 5 | 4,47 | ,516 |
| TOTAL | 15 | 48 | 59 | 53,93 | 3,494 |
| Valid N (listwise) | 15 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat di baca bahwa seluruh butir pertanyaan variabel terdiri dari 15 responden, yang mana indikator X1 dan X2 memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,80 yang menunjukkan bahwa alat dan aplikasi digital dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat penyelesaian tugas/pekerjaan. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata paling rendah yaitu Y1.3 sebesar 4,27, dengan pernyataan jumlah dari hasil pekerjaan yang saya tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan. Berikut merupakan interpretasi hasil uji statistik deskriptif:

- a. Pada variabel X, yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator X1 dan X2 yaitu sebesar 4,80 dengan minimal skor 4 dan maksimal skor 5 menunjukkan bahwa digital perbankan dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat penyelesaian tugas/pekerjaan. Selain itu, jumlah skor total variabel X memiliki nilai rata-rata sebesar 68,93 dengan minimal total skor 60 dan maksimal total skor 75.
- b. Pada variabel Y1, yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan Y1.9, yaitu sebesar 4,73 dengan minimal skor 4 dan

maksimal 5 menunjukkan bahwa karyawan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Selain itu, jumlah skor total variabel Y1 memiliki nilai rata-rata sebesar 53,93 dengan minimal total skor 48 dan maksimal total skor 59.

Tabel 4.12 Descriptive Statistic karyawan

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| X1 | 100 | 3 | 5 | 4,50 | ,628 |
| X2 | 100 | 3 | 5 | 4,45 | ,592 |
| X3 | 100 | 2 | 5 | 4,26 | ,691 |
| X4 | 100 | 3 | 5 | 4,26 | ,676 |
| X5 | 100 | 2 | 5 | 4,52 | ,594 |
| X6 | 100 | 3 | 5 | 4,42 | ,589 |
| X7 | 100 | 3 | 5 | 4,24 | ,683 |
| X8 | 100 | 3 | 5 | 4,25 | ,609 |
| X9 | 100 | 3 | 5 | 4,33 | ,620 |
| X10 | 100 | 2 | 5 | 4,42 | ,669 |
| TOTALX | 100 | 32 | 50 | 43,65 | 4,328 |
| Y2.1 | 100 | 3 | 5 | 4,46 | ,593 |
| Y2.2 | 100 | 3 | 5 | 4,31 | ,581 |
| Y2.3 | 100 | 2 | 5 | 4,44 | ,671 |
| Y2.4 | 100 | 2 | 5 | 4,30 | ,745 |
| Y2.5 | 100 | 2 | 5 | 4,32 | ,680 |
| Y2.6 | 100 | 2 | 5 | 4,26 | ,747 |
| Y2.7 | 100 | 3 | 5 | 4,33 | ,604 |
| Y2.8 | 100 | 3 | 5 | 4,36 | ,595 |
| Y2.9 | 100 | 3 | 5 | 4,38 | ,648 |
| Y2.10 | 100 | 3 | 5 | 4,45 | ,575 |
| Y2.11 | 100 | 2 | 5 | 4,37 | ,661 |
| Y2.12 | 100 | 3 | 5 | 4,41 | ,570 |
| Y2.13 | 100 | 3 | 5 | 4,24 | ,653 |
| Y2.14 | 100 | 3 | 5 | 4,46 | ,626 |
| Y2.15 | 100 | 3 | 5 | 4,44 | ,592 |
| Y2.16 | 100 | 3 | 5 | 4,37 | ,646 |
| Y2.17 | 100 | 2 | 5 | 4,39 | ,650 |
| Y2.18 | 100 | 1 | 5 | 4,23 | ,750 |

| | | | | | |
|--------------------|-----|----|-----|-------|-------|
| Y2.19 | 100 | 3 | 5 | 4,35 | ,642 |
| Y2.20 | 100 | 2 | 5 | 4,29 | ,656 |
| TOTALY2 | 100 | 60 | 100 | 87,16 | 9,023 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat di baca bahwa seluruh butir pertanyaan variabel terdiri dari 100 responden, yang mana indikator X5 memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,52 yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* dapat diakses 24 jam. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata paling rendah yaitu Y2.18 sebesar 4,23, dengan pernyataan pegawai BSI memberikan perhatian khusus kepada nasabah. Berikut merupakan interpretasi hasil uji statistik deskriptif:

- a. Pada variabel X, yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator X5 yaitu sebesar 4,52 dengan minimal skor 2 dan maksimal skor 5 menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* dapat diakses 24 jam. Selain itu, jumlah skor total variabel X memiliki nilai rata-rata sebesar 43,65 dengan minimal total skor 32 dan maksimal total skor 50.
- b. Pada variabel Y2, yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan Y2.1 dan Y2.14, yaitu sebesar 4,46 dengan minimal skor 3 dan maksimal 5 menunjukkan bahwa fasilitas layanan tertata rapi dan sikap karyawan BSI yang sopan dalam melayani. Selain itu, jumlah skor total variabel Y2 memiliki nilai rata-rata sebesar 87,16 dengan minimal total skor 60 dan maksimal total skor 100.

D. Uji Instrumen

1. Uji validitas produktivitas karyawan

Uji validitas adalah alat pengukur data suatu penelitian sampai dinyatakan benar atau valid. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan dinyatakan valid dan apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini menggunakan taraf

signifikansi sebesar 0,05. Jadi $df = 15 - 2 = 13$. Oleh karena itu dapat ditentukan nilai r tabel sebesar 0,514. Dalam penelitian ini, aplikasi IBM SPSS 25 digunakan untuk menguji validitas pada 15 responden. Berikut data hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 4.13 Uji Validitas Karyawan

| Variabel | No item | Nilai r_{hitung} | Nilai r_{tabel} | Keterangan |
|--------------------------------|---------|--------------------|-------------------|------------|
| Digital Perbankan (X) | 1 | 0,580 | 0,514 | Valid |
| | 2 | 0,635 | 0,514 | Valid |
| | 3 | 0,701 | 0,514 | Valid |
| | 4 | 0,563 | 0,514 | Valid |
| | 5 | 0,606 | 0,514 | Valid |
| | 6 | 0,561 | 0,514 | Valid |
| | 7 | 0,597 | 0,514 | Valid |
| | 8 | 0,736 | 0,514 | Valid |
| | 9 | 0,561 | 0,514 | Valid |
| | 10 | 0,578 | 0,514 | Valid |
| | 11 | 0,720 | 0,514 | Valid |
| | 12 | 0,717 | 0,514 | Valid |
| | 13 | 0,521 | 0,514 | Valid |
| Produktivitas Karyawan (Y1) | 1 | 0,639 | 0,514 | Valid |
| | 2 | 0,600 | 0,514 | Valid |
| | 3 | 0,559 | 0,514 | Valid |
| | 4 | 0,650 | 0,514 | Valid |
| | 5 | 0,637 | 0,514 | Valid |
| | 6 | 0,651 | 0,514 | Valid |
| | 7 | 0,540 | 0,514 | Valid |
| | 8 | 0,525 | 0,514 | Valid |
| | 9 | 0,596 | 0,514 | Valid |
| | 10 | 0,675 | 0,514 | Valid |
| | 11 | 0,713 | 0,514 | Valid |
| | 12 | 0,725 | 0,514 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Terlihat dari hasil uji validitas pada tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, dimana berdasarkan r tabel dengan 15 responden bernilai (0,514), Sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan pada tiap indikator variabel yaitu pada variabel Digital Perbankan (X) dan Produktivitas Karyawan (Y1) dapat

memenuhi kriteria valid. Oleh karenanya, kuesioner dapat dimasukkan ke dalam analisis selanjutnya.

2. Uji validitas kualitas pelayanan nasabah

Uji validitas adalah alat pengukur data suatu penelitian sampai dinyatakan benar atau valid. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid dan apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Jadi $df = 100 - 2 = 98$. Oleh karena itu dapat ditentukan nilai r_{tabel} sebesar 0,196. Dalam penelitian ini, aplikasi IBM SPSS 25 digunakan untuk menguji validitas pada 100 responden. Berikut data hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 4.14 Uji Validitas Karyawan

| Variabel | No item | Nilai r_{hitung} | Nilai r_{tabel} | Keterangan |
|---------------------------------|---------|--------------------|-------------------|------------|
| Digital Perbankan (X) | 1 | 0,775 | 0,196 | Valid |
| | 2 | 0,641 | 0,196 | Valid |
| | 3 | 0,703 | 0,196 | Valid |
| | 4 | 0,781 | 0,196 | Valid |
| | 5 | 0,617 | 0,196 | Valid |
| | 6 | 0,613 | 0,196 | Valid |
| | 7 | 0,613 | 0,196 | Valid |
| | 8 | 0,681 | 0,196 | Valid |
| | 9 | 0,660 | 0,196 | Valid |
| | 10 | 0,714 | 0,196 | Valid |
| Kualitas Pelayanan Nasabah (Y2) | 1 | 0,682 | 0,196 | Valid |
| | 2 | 0,567 | 0,196 | Valid |
| | 3 | 0,733 | 0,196 | Valid |
| | 4 | 0,703 | 0,196 | Valid |
| | 5 | 0,721 | 0,196 | Valid |
| | 6 | 0,701 | 0,196 | Valid |
| | 7 | 0,709 | 0,196 | Valid |
| | 8 | 0,691 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|--|----|-------|-------|-------|
| | 9 | 0,734 | 0,196 | Valid |
| | 10 | 0,710 | 0,196 | Valid |
| | 11 | 0,763 | 0,196 | Valid |
| | 12 | 0,714 | 0,196 | Valid |
| | 13 | 0,720 | 0,196 | Valid |
| | 14 | 0,618 | 0,196 | Valid |
| | 15 | 0,774 | 0,196 | Valid |
| | 16 | 0,716 | 0,196 | Valid |
| | 17 | 0,677 | 0,196 | Valid |
| | 18 | 0,702 | 0,196 | Valid |
| | 19 | 0,706 | 0,196 | Valid |
| | 20 | 0,649 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Terlihat dari hasil uji validitas pada tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, dimana berdasarkan r tabel dengan 100 responden bernilai (0,196), Sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan pada tiap indikator variabel yaitu pada variabel Digital Perbankan (X) dan Kualitas Pelayanan Nasabah(Y2) dapat memenuhi kriteria valid. Oleh karenanya, kuesioner dapat dimasukkan ke dalam analisis selanjutnya.

3. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kebenaran yang nyata atau mengukur konsistensi (kuesioner). Dalam menguji reliabilitas instrumen dalam variabel penelitian ini menggunakan dasar nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Jika nilai koefisien lebih dari 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel atau cukup baik begitupun sebaliknya. Hasil reabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Karyawan

| Variabel | Cronbach Alpha | $r_{kritis} = 0,60$ | Keterangan |
|-----------------------------|----------------|---------------------|------------|
| Digital Perbankan (X) | 0,868 | 0,60 | Reliabel |
| Produktivitas Karyawan (Y1) | 0,859 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.11 diatas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel digital perbankan (X) menghasilkan nilai 0,868, dan variabel produktivitas karyawan (Y1) menghasilkan nilai 0,859. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada seluruh item dalam penelitian ini dikatakan reliabel dengan dasar nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Yang nantinya dapat digunakan penelitian selanjutnya.

Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Nasabah

| Variabel | Cronbach Alpha | $r_{kritis} = 0,60$ | Keterangan |
|-----------------------------|----------------|---------------------|------------|
| Digital Perbankan (X) | 0,871 | 0,60 | Reliabel |
| Produktivitas Karyawan (Y1) | 0,945 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.11 diatas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel digital perbankan (X) menghasilkan nilai 0,871, dan variabel produktivitas karyawan (Y2) menghasilkan nilai 0,945. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada seluruh item dalam penelitian ini dikatakan reliabel dengan dasar nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Yang nantinya dapat digunakan penelitian selanjutnya.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Penelitian menggunakan *uji one sample kolmogrov-smirnov* dengan taraf sig. 0,05. Dalam mengambil keputusan pada uji ini menggunakan dasar pedoman sebagai berikut:

- Jika Sig. (signifikansi) $< 0,05\%$ maka tidak terdistribusi dengan normal pada distribusi data.

- b. Jika Sig (signifikansi) $> 0,05\%$ maka terdistribusinya dengan normal pada distribusi data.

Tabel 4.17 Uji Normalitas Karyawan

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 15 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 3,03524125 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,179 |
| | Positive | ,111 |
| | Negative | -,179 |
| Test Statistic | | ,179 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.12 diatas, dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dan peneliti dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 4.18 Uji Normalitas Nasabah

UJI NORMALITAS (MONTE CARLO)

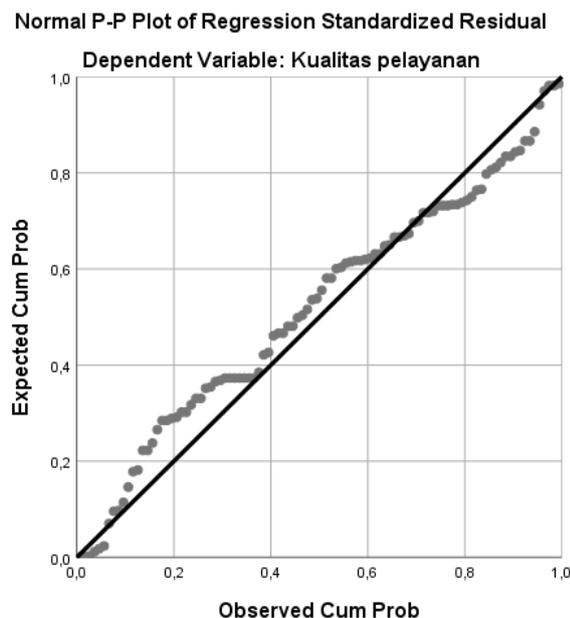
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 6,87948127 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,114 |
| | Positive | ,073 |
| | Negative | -,114 |
| Test Statistic | | ,114 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,003 ^c |

| | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------------|
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | | ,144 ^d |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | ,135 |
| | | Upper Bound | ,153 |
| a. Test distribution is Normal. | | | |
| b. Calculated from data. | | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | | |
| d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000. | | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.12 diatas, dapat diketahui nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar $0,144 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dan peneliti dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Gambar 4.4 Kurva Normal P-Plot



Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada variabel penelitian berdistribusi normal (Mariana Naibaho, 2021).

2. Uji Multikolinearitas

Untuk melihat adanya multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance* nya. Apabila nilai *VIF* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10 maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Rinaldi *et al.*, 2021). Hasil dari uji multikolinearitas tersaji dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas Karyawan

| Coefficients ^a | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Transformasi Digital Perbankan | 1,000 | 1,000 |
| a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan | | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel 4.13 hasil uji multikolinearitas diketahui nilai *tolerance* dan *VIF* pada variabel digital perbankan sebesar $1,00 > 0,10$ dan $1,00 < 10$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel digital perbankan yang dibuktikan dengan nilai *Tolerance* >0,10 dan *VIF* < 10.

Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas Nasabah

| Coefficients ^a | | | |
|---|-------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Digital Perbankan | 1,000 | 1,000 |
| a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan | | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel 4.13 hasil uji multikolinearitas diketahui nilai *tolerance* dan *VIF* pada variabel digital perbankan sebesar $1,00 > 0,10$ dan $1,00 < 10$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel digital perbankan yang dibuktikan dengan nilai *Tolerance* >0,10 dan *VIF* < 10.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu uji yang digunakan untuk mengamati apakah ada perbedaan *varians* dari residual satu pada pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pada pengamatan lain konstan maka disebut dengan homokedastisitas, sebaliknya apabila *variance* dari residual pada pengamatan lain berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan uji glejser (Setiawati, 2021).

Dalam uji glejser ini, gejala dari adanya heteroskedastisitas diamati dari setiap koefisien regresi dari tiap variabel independen terhadap nilai residual. Pengambilan keputusan berdasarkan (Hidayat, 2023) pada :

- Jika nilai signifikansinya $> (0,05)$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansinya $< (0,05)$ maka terdapat gejala heteroskedastisitas.

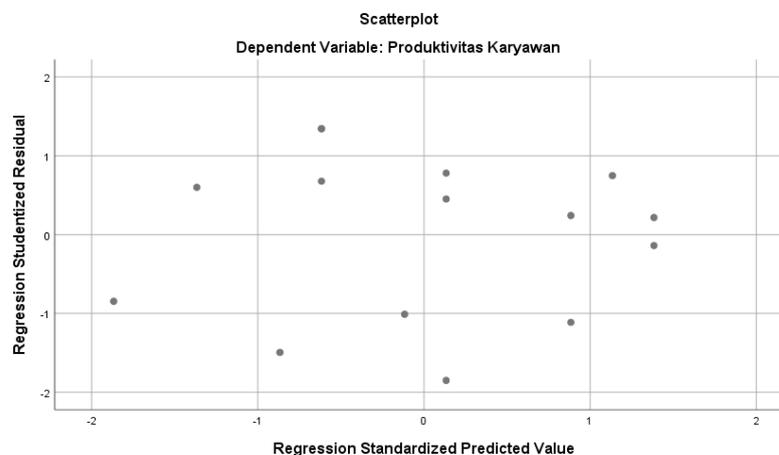
Tabel 4.21 Uji Heteroskedastisitas Karyawan

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 11,273 | 5,829 | | 1,934 | ,075 |
| | Transformasi Digital | -,147 | ,098 | -,385 | -1,502 | ,157 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas diketahui nilai sig. pada variabel digital perbankan sebesar $0,157 > 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas. selain uji glejser, peneliti juga menggunakan *scatterplot* yang diolah dengan SPSS berikut hasil yang diperoleh:

Gambar 4.5 Hasil Scatterplot Karyawan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan *scatterplot* terjadinya heteroskedastisitas apabila scatterplot terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur, bergelombang, menyempit atau melebar. Tidak terjadi heteroskedastisitas pada scatterplot jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y (Mariana Naibaho, 2021). Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

Tabel 4.22 Uji Heteroskedastisitas Nasabah

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11,161 | 4,750 | | 2,350 | ,021 |
| | Digital Perbankan | -,141 | ,108 | -,130 | -1,300 | ,197 |

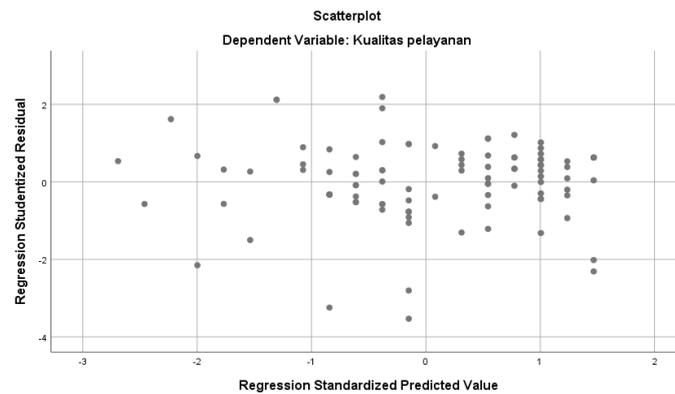
a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas diketahui nilai sig. pada variabel digital perbankan sebesar $0,197 > 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas. selain uji

glejser, peneliti juga menggunakan *scatterplot* yang diolah dengan SPSS berikut hasil yang diperoleh:

Gambar 4.6 Hasil Scatterplot Nasabah



Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan *scatterplot* terjadinya heteroskedastisitas apabila scatterplot terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur, bergelombang, menyempit atau melebar. Tidak terjadi heteroskedastisitas pada scatterplot jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y (Mariana Naibaho, 2021). Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

4. Analisis regresi linear sederhana

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menganalisis data yang bersifat *multivariate* atau lebih dari satu variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel independen yaitu transformasi digital perbankan. Berikut merupakan hasil dari analisis regresi berganda:

Tabel 4.23 Analisis regresi Linear sederhana Karyawan

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 21,464 | 12,549 | | 1,710 | ,111 |
| | Transformasi Digital | ,553 | ,211 | ,589 | 2,625 | ,021 |

a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Diketahui nilai constan (a) sebesar 21,464, sedangkan nilai transformasi digital (b / koefisien regresi) sebesar 0,553, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,464 + 0,553X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Konstanta atau nilai (a) sebesar 21,464 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat digital perbankan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka produktivitas karyawan (Y1) akan tetap bernilai 21,464 koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,553 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika digital perbankan ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan produktivitas karyawan sebesar 0,553.

Tabel 4.24 Analisis regresi Linear sederhana nasabah

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 28,287 | 7,042 | | 4,017 | ,000 |
| | Digital Perbankan | 1,349 | ,161 | ,647 | 8,401 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Diketahui nilai constan (a) sebesar 28,287, sedangkan nilai transformasi digital perbankan (b / koefisien regresi) sebesar 1,349, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28,287 + 1,349X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

Konstanta atau nilai (a) sebesar 28,287 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat digital perbankan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka Kualitas Pelayanan Nasabah (Y2) akan tetap bernilai 28,287 koefisien regresi nilai (b) sebesar 1,349 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika digital perbankan ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah 1,349.

F. Uji Hipotesis

1. Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk mengukur uji t yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} untuk mencari t_{tabel} yaitu dengan cara menentukan : $df = (a/2 ; n - k - 1)$ atau df karyawan = $(a/0,025 ; 15 - 1 - 1) = 13$ dan df nasabah = $(a/0,025 ; 100 - 1 - 1) = 98$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat ditentukan t_{tabel} karyawan sebesar 2,16037 dan t_{tabel} nasabah sebesar 1,98447 (lampiran tabel t) (Haribowo *et al.*, 2022). Berikut hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) Karyawan

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 21,464 | 12,549 | | 1,710 | ,111 |
| | Transformasi Digital | ,553 | ,211 | ,589 | 2,625 | ,021 |

a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, diperoleh t_{hitung} X sebesar 2,625. Untuk t_{tabel} diperoleh 2.16037. Berikut ini merupakan analisis dari uji t *digital banking* terhadap produktivitas karyawan BSI KCP Banyumas Sokaraja:

- a. Pada variabel *digital banking* diketahui nilai t hitung sebesar $2,625 > t_{tabel}$ 2,16037 serta sig. sebesar $0,021 < 0,05$ dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa digital perbankan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan sehingga berkesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t) Nasabah

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 28,287 | 7,042 | | 4,017 | ,000 |
| | Digital Perbankan | 1,349 | ,161 | ,647 | 8,401 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, diperoleh t_{hitung} X sebesar 8,401. Untuk t_{tabel} diperoleh 1,98447. Berikut ini merupakan analisis dari uji t digital perbankan terhadap kualitas pelayanan nasabah BSI KCP Banyumas Sokaraja:

- a. Pada variabel digital perbankan diketahui nilai t hitung sebesar 8,401 $> t_{tabel}$ 1,98447 serta sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa digital perbankan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI *mobile banking* sehingga berkesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji determinasi berupa *Adjusted R Square* karena koefisien determinasi yang

telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi pembahasan variabel maupun penambahan ukuran sampel. Berikut hasil perhitungan uji *Adjusted R Square* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27 Hasil Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) karyawan

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,589 ^a | ,346 | ,296 | 3,150 |
| a. Predictors: (Constant), Transformasi Digital | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan data pada tabel 4.18 diatas, didapatkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,346 (34,6%) yang berarti variabel digitalisasi perbankan memberikan kontribusi sebesar 34,6% terhadap variable produktivitas karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 65,4% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Tabel 4.28 Hasil Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) nasabah

| Model Summary | | |
|--|----------|-------------------|
| R | R Square | Adjusted R Square |
| ,647 ^a | ,419 | ,413 |
| a. Predictors: (Constant), Digital Perbankan | | |

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan data pada tabel 4.18 diatas, didapatkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,419 (41,9%) yang berarti variabel digitalisasi perbankan memberikan kontribusi sebesar 41,9% terhadap variable kualitas pelayanan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 58,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

G. Hasil Dan Pembahasan

1. Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktifitas Karyawan Di Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja

Berdasarkan dari hasil perhitungan regresi linear sederhana yang sudah dilakukan pada variabel independen dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil dari nilai t hitung variabel *digital banking* terhadap produktivitas karyawan sebesar $2,625 > t$ tabel 2.16037 serta menghasilkan tingkat signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *digital banking* (X) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan (Y1) sehingga berkesimpulan bahwa H_0 **ditolak** dan H_a **diterima**.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik dari teori difusi inovasi adalah keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*trialability*), dapat dilihat (*observability*) dapat diterima sesuai dengan hasil penelitian yang didapat karena pada teori difusi inovasi dijelaskan bahwa suatu keadaan dimana inovasi dianggap lebih baik dari pada ide ataupun gagasan yang digantikannya (Kendall, Chua, Tan dan Tung, 2001). Adam, Nelson, dan Peter Todd (1922) menyatakan bahwa keuntungan relatif ini dapat diukur melalui pekerjaan yang dilakukan lebih cepat dari biasanya, meningkatnya produktivitas, lebih efektif, efisien dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (Sugandini, 2009). Inovasi *digital banking* dapat memfasilitasi atau menghambat produktivitas karyawan.

Perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin canggih pada zaman ini tentu secara islam dapat diyakini adanya teknologi yang kini berkembang sangat pesat merupakan salah satu bentuk kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT terhadap umatnya dalam melakukan segala urusan. Seperti firman Allah SWT berikut ini,

QS. Al-Ala (87) ayat 8 :

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

“dan Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan)”

Ayat Al-Quran tersebut menggambarkan tentang kemudahan yang diberikan oleh Allah kepada umatnya. Dengan adanya teknologi di zaman ini manusia dapat dengan mudah melakukan segala sesuatu. Teknologi kini menjadi hal yang sangat penting dalam segala aspek, salah satunya yaitu pada industri perbankan. Layanan *digital banking* hadir dengan tujuan untuk mempermudah karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya.

Pada operasionalnya, banyak nasabah yang datang ke kantor cabang agar bisa segera dibantu jika ada keperluan. Masalah-masalah nasabah yang datang biasanya lebih besar, jadi digitalisasi itu perlu tapi asisten digital juga perlu. Dengan adanya BSI *Mobile (digital banking)* telah memberikan manfaat bagi produktivitas karyawan serta mengefisienkan waktu. Saat ini fitur-fitur yang ada pada BSI *Mobile* sangat membantu untuk meningkatkan pekerjaan karyawan seperti pembukaan rekening yang saat ini dapat langsung diakses dari rumah atau dari manapun dengan jaringan internet, didalamnya telah dijelaskan berbagai macam bentuk tabungan sehingga nasabah yang hendak membuka rekening dapat menyesuaikan jenis tabungan yang akan digunakannya.

Di sisi lain, penerapan sistem *digital banking* juga memberikan dampak yang tidak begitu signifikan bagi manajemen sumber daya manusia dalam industri perbankan itu sendiri. Dengan kata lain, transformasi *digital banking* akan manajemen bank memiliki kecenderungan untuk melakukan *restrukturisasi* sistem dan pola manajerial bank melalui perbaikan *cash flow*, peningkatan efisiensi dan produktivitas, profitabilitas, dan nilai tambah (Ika Yuanita dan Elni Sumiarti, 2022).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Putri R M dan Metik Asmike, 2023) menyatakan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh positif terhadap produktivitas karyawan.

2. Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* Di Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja

Berdasarkan dari hasil perhitungan regresi linear sederhana yang sudah dilakukan pada variabel independen dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil dari nilai t hitung variabel *digital banking* terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar $8,401 > t$ tabel $1,98447$ serta menghasilkan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *digital banking* (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah (Y2) sehingga berkesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa salah satu karakteristik dari teori difusi inovasi yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*trialability*), dapat dilihat (*observability*), menunjukkan kesesuaian dan relevan dengan hasil penelitian yang didapat karena pada teori difusi inovasi dijelaskan menurut Victor Yocco (2016) mengartikan *compatibility* (kesesuaian) sebagai sebuah tingkat dimana inovasi sesuai ketika seseorang berasimilasi dalam kehidupan mereka. Perusahaan akan melihat apakah inovasi tersebut cocok dengan gaya hidup pengguna dan perubahan perilaku apa yang akan terjadi apabila inovasi tersebut di adopsi. Gahtani (2003) dalam Sugandini (2009) mengatakan bahwa *compatibility* (kesesuaian) ini menunjukkan tingkat adopsi inovasi produk inovatif akan tinggi apabila konsumen merasakan adanya kesamaan nilai-nilai yang dianut atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif.

Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji" (QS, Al-Baqarah (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H (2006: 77) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga memahami, mengerti, merasakan. maka penyampaian akan sampai pada *heart share* (mendapatkan simpati di hati nasabah), dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* (ingatan) konsumen.

Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula. Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) yaitu profesional dalam bekerja, keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya, perhatian (*empathy*) bentuk perhatian yang diajarkan islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah, dan yang terakhir kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana.

Beberapa kelebihan dari layanan perbankan digital diantaranya aktivitas perbankan dapat dilakukan secara online, dapat diakses kapan pun serta dimana pun selama 24 jam asalkan terhubung dengan jaringan internet, keamanan yang lebih baik dengan proteksi berlapis, mudah dalam bertransaksi maupun otorisasi transaksi, cepat dan praktis karena tidak perlu antri di kantor cabang bank, dan tentunya biayanya menjadi lebih hemat.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Marlina & Bimo, 2018) yang menyatakan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dibahas pada bab IV, bahwa pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah disebarakan kepada 15 responden karyawan dan 100 responden nasabah yang memiliki karakter yaitu karyawan tetap dan nasabah pengguna BSI Mobile pada BSI KCP Banyumas Sokaraja, kemudian pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis secara parsial dengan hasil sebagai berikut:

1. Pengujian yang dilakukan pada pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap produktivitas karyawan dihasilkan variabel *digital banking* (X) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ yang artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,625 > t$ tabel $2,16037$. dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *digital banking* (X) memiliki pengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y1).
2. Pengujian yang dilakukan pada pengaruh transformasi digital pada sektor perbankan terhadap kualitas pelayanan nasabah dihasilkan variabel *digital banking* (X) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $8,401 > t$ tabel $1,98447$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *digital banking* (X) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah (Y2).

B. Saran

Berasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Para karyawan disarankan untuk terus meningkatkan pengetahuannya tentang *digital banking* untuk meningkatkan produktivitas kerjanya agar

lebih efektif dan efisien, bisa dari sumber internet, buku, maupun pelatihan yang di selenggarakan perusahaan atau diluar itu untuk memperluas wawasan terkait *digital banking*.

2. Untuk nasabah disarankan untuk mengikuti *trend digital banking* agar pengetahuan tentang perbankan yang sudah memasuki era digital ini dapat terus ditingkatkan. Untuk informasi perbankan pada masa sekarang ini sudah dapat diakses dengan internet dimanapun dan kapanpun ketika sedang membutuhkannya.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak BSI KCP Banyumas Sokaraja terkait produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* sudah dilaksanakan dengan baik. Namun, dengan pernah terserangnya *ransomeware* yang menyebabkan lumpuhnya seluruh aktivitas perbankan pada BSI secara nasional dan seringnya terjadi *maintenance* pada aplikasi BSI *Mobile (Digital Banking)* pada BSI KCP Banyumas Sokaraja menyebabkan terhambatnya kinerja karyawan dalam melayani nasabah serta timbulnya ketidaknyamanan pada nasabah karena tidak dapat mengoperasikan aplikasi BSI *Mobile* pada saat jam kerja maupun diluar jam kerja sekalipun. Hal ini dapat menjadi perhatian lebih oleh bank BSI untuk tetap mempertahankan nasabah agar tidak bermigrasi ke bank lainnya.
4. Disarankan kepada peneliti berikutnya dapat memperluas cakupan penelitiannya dengan menambahkan variabel independen (X) selain yang ada pada penelitian ini. Hal ini karena hasil uji *Adjusted R2* pada karyawan hanya memberikan pengaruh sebesar 0,346 atau 34,6% pada variabel pengaruh *digital banking* terhadap produktivitas karyawan sementara 65,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini. Serta dikarenakan hasil uji *Adjusted R2* pada nasabah hanya memberikan pengaruh sebesar 0,419 atau 41,9% pada variabel pengaruh *digital banking* terhadap kualitas pelayanan nasabah sementara 58,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

5. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengambil sampel responden yang lebih banyak guna memperoleh data yang representative. Selain itu, perluasan distribusi kuesioner/angket secara lebih luas dan masif dapat membantu dalam mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.
6. Disarankan untuk menggunakan teori CRM (*Customer Relationship Managemen*), CRM adalah proses membangun dan mengelola relasi dengan pelanggan pada level organisasional dengan jalan memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan berdasarkan pengetahuan yang didapatkan mengenai pelanggan, dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profitabilitas organisasi (Tjiptono 2014). Dalam penelitian (Gifano, 2012) mengatakan bahwa keberhasilan CRM ditentukan oleh tiga komponen utama, yaitu: Manusia (mumber daya manusia), proses, teknologi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, I. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada CV. Surya Pelangi Kota Pekanbaru. *Perpustakaan Universitas Islam Riau*, 3(April), 49–58.
- Akyuwen, R. (2019). *Lebih Mengenal Digital Banking*. <http://repository.upstegal.ac.id/3051/>
- Amrillah, M. U. (2020). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Lex Renaissance*, 5(4), 928–945. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol5.iss4.art12>
- Anggraeny, R. (2022). Implementasi Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1. *Skripsi*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Anggraini, L. N. (2023). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Scancom Indonesia Di Semarang. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(1), 107–126.
- Apriliani, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BSI KC Semarang*No Title.
- Asri, K. H., & Rahmat, F. M. (2022). Digitalization of Islamic Banking in the VUCA Era. *Alif*, 1(1), 27–36. <https://doi.org/10.37010/alif.v1i1.711>
- Baiti, K. N., Djumali, D., & Kustiyah, E. (2020). Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan pada PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 69–87. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.812>
- Basyit, Abdul Sutikno, Bambang, Dwiharto, J. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMA*, 12–20.
- Batubara, M. C. A., & Anggraini, T. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 706–725. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Dewi, Shinta Kurnia, Sudaryanto, A. (2020). Validitas Dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *SEMNASKEP*, 75.
- Dewi Tamara, Anita Maharani, D. M. (2022). Kemampuan Digital, Pengalaman Karyawan dan Produktivitas Karyawan di Sektor Perbankan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, 6(3), 1916–1922.

<https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3462>

- Emanuel, Charles. (2022). Inovasi Tanpa Henti Menuju BSI Super App. 20 Juni 2024.
- Fatmawati, N., & Hidayat, M. (2022). *Machine Translated by Google Mengoptimalkan Peran Handphone Android Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada BPRS Suriyah Cilacap Machine Translated by Google Kekayaan : Jurnal Perbankan dan Keuangan Islam , Vol . 1 , Nomor 2 , Desember 2022. 2, 97–112.*
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling* (Edisi Kedu). Universitas Terbuka.
- Handayani, D. (2019). Strategi Peningkatan Produktivitas Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara XIV (Pabrik Gula Takalar). *Skripsi*, 3(1).
- Haribowo, R., Tannady, H., Yusuf, M., & Wardhana, G. W. (2022). *Awareness On Buying Decisions For Restaurant Customers In West Java Analisis Peran Social Media Marketing , Kualitas Produk Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Rumah Makan Di Jawa Barat. 3(October), 4024–4032.*
- Hidayat, M. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Kepercayaan Dan Promosi Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus Minat Nasabah Pegadaian Syariah Purwokerto)*. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- Humeriatunnisa, A. (2023). *Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal. 5(2), 243–264.* <https://doi.org/10.24090/mabsya.v5i2.9984>
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Jannah, I. F. (2019). *Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh)* (Issue skripsi).
- Kurnia Permatasari, Cindy Tiara Putri, Asnaini, A. S. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada PTPN VII Seluma. 3(September), 2387–2396.*
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14.

<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>

- Mawardi, M. (2022). *Pengaruh penerapan digitalisasi terhadap kinerja karyawan dengan efektivitas kerja sebagai variabel*.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia*.
- Nurul Fatmawati, & Hidayat, M. (2022). Optimizing the Role of Mobile Android in Improving Service Quality at BPRS Suriyah Cilacap. *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 97–112. <https://doi.org/10.24090/wealth.v1i2.7006>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-ebanking. Bijak Ber-Ebanking*, 6. https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf.
- Pratiwi, A. R. (2022). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta). *Skripsi*, 8.5.2017.
- PT Bank Syariah Indonesia. (2023a). *Sejarah Perseroan*. Bank Syariah Indonesia.
- PT Bank Syariah Indonesia. (2023b). *Visi Dan Misi*. Bank Syariah Indonesia.
- PT Rintis Sejahtera. (2019). *Transformasi Digital Perbankan*. PrimaCare. <https://www.jaringanprima.co.id/id/transformasi-perbankan-digital>
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91–98.
- Putri, R. I., & Mahmudah, H. (2020). Pengaruh Keadilan, Diskriminasi dan Etika Uang (Money Ethics) Terhadap Persepsi Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 5(1), 46–66.
- Ramdani, D., Supriatna, E., & Yuliani, W. (2023). Validitas Dan Reliabilitas Angket Kematangan Emosi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 6(3), 232. <https://doi.org/10.22460/fokus.v6i3.10869>
- Rendito, Dedy Hermawan, dan I. F. M. (2020). *Analisis Good Corporate Governance Dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan “Pemda Online” Bank Pembangunan Daerah Lampung)*. 2.
- Rinaldi, M., Prayudyanto, M. N., & Syaiful, S. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek dengan Metode Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Linear Berganda. *Seminar Nasional Ketekniksipilan, Infrastruktur Dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK)*, 1(1), 309–315.

- Ropal Tores, U. O. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Media Sosial Instragram Pada Mahasiswa Stie Rahmaniyah. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 2(2), 52–65. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v2i2.119>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- Sri Nurhalimah. (2020). *Pengaruh Karakteristik Inovasi, Komunikasi Dan Sistem Sosial Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*.
- Sugiarti, A. M. dan D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 8(03), 2501–2510.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. CV. Andi.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*.
- Tafsir Web. (2024). *Q.S Al - A'la*.
- Tambunan, R. T., & Padli Nasution, M. I. (2022). Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2(2), 148–156. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i2.75>
- Vanny Vanessa. (2022). Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru. *Tesis*, 168.
- Wijayanti, N. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Indonesia di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z di Kota Surakarta)*.
- Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023). Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar*, 7(1), 34–41. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v7i1.444>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuesioner Penelitian Pengaruh Transformasi Digital Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan saya Dwi Badru Tamam Ismady, mahasiswa semester 8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) saya mengenai “Pengaruh Transformasi Digital Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)”. Dalam rangka pengumpulan data, saya memohon kesediaan dan bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan baik. Bantuan Anda sangat berharga bagi penelitian yang sedang dilakukan.

Adapun kriteria responden merupakan karyawan Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademis, sehingga semua data responden yang terkait akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan dari yang bersangkutan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara/i yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Jazakumullah khairan katsiran.

Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. < 20 Tahun
 - b. 21-25 Tahun
 - c. 26-29 Tahun
 - d. > 30 Tahun
4. Jabatan Pekerjaan:
5. Pendidikan :

- a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Perguruan Tinggi (D4/S1/S2/S3)
6. Penghasilan :
- a. < Rp 1.600.000
 - b. Rp 1.600.000 – Rp 3.000.000
 - c. Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000
 - d. >Rp 6.000.000

II. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang telah disediakan.
2. Sebelum menjawab bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan dengan teliti.
3. Silakan pilih salah satu yang menurut saudara/i paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memberikan tanda check list pada pilihan jawaban yang telah disediakan.
4. Perhatikan salah satu jawaban saudara/I jangan sampai ada yang terlewat/
5. Keterangan jawaban berikut:
 SS = Sangat Setuju S = Setuju KS = Kurang Setuju TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju.

Variabel Digitalisasi (X)

| No | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS |
|--|--|-----|----|----|---|----|
| Kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) | | | | | | |
| 1 | Alat dan aplikasi digital yang saya gunakan membantu meningkatkan efisiensi pekerjaan saya. | | | | | |
| 2 | Digitalisasi telah memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan lebih cepat. | | | | | |
| 3 | Saya merasa digitalisasi telah memberikan manfaat yang signifikan bagi produktivitas saya di Bank BSI. | | | | | |
| Fitur web (<i>web features</i>) | | | | | | |
| 4 | Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi web Bank BSI memudahkan saya dalam melakukan tugas-tugas pekerjaan. | | | | | |
| 5 | Sistem web Bank BSI menyediakan alat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan dengan efisien. | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|--|
| 6 | Saya merasa fitur-fitur yang disediakan oleh platform digital Bank BSI sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas kerja saya. | | | | | | |
| Kenyamanan (<i>convenience</i>) | | | | | | | |
| 7 | Saya merasa nyaman menggunakan alat dan aplikasi digital yang disediakan oleh Bank BSI. | | | | | | |
| 8 | Penggunaan alat dan aplikasi digital dalam pekerjaan sehari-hari membuat proses kerja saya menjadi lebih lancar dan efisien. | | | | | | |
| 9 | Saya merasa digitalisasi telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman bagi saya di Bank BSI. | | | | | | |
| Keamanan, privasi dan kepercayaan (<i>security, privacy and trust</i>). | | | | | | | |
| 10 | Saya merasa yakin dengan keamanan data dan informasi yang diakses atau disimpan melalui sistem digital Bank BSI. | | | | | | |
| 11 | Bank BSI memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data dan informasi penting karyawan. | | | | | | |
| 12 | Keamanan sistem digital Bank BSI merupakan prioritas dan memberikan rasa percaya dalam menggunakan alat-alat digital. | | | | | | |
| Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>). | | | | | | | |
| 13 | Saya mudah beradaptasi dengan penggunaan alat dan aplikasi digital yang diperlukan untuk pekerjaan saya di Bank BSI. | | | | | | |
| 14 | Proses pelatihan dan pengenalan terhadap alat dan aplikasi digital di Bank BSI memudahkan saya untuk menggunakannya dengan efektif. | | | | | | |
| 15 | Digitalisasi di Bank BSI telah membuat proses kerja saya menjadi lebih mudah dan efisien. | | | | | | |
| Variabel Produktivitas Karyawan (Y1) | | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS | |
| | Kemampuan melaksanakan tugas | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Saya mampu melakukan pekerjaan karena sudah berpengalaman | | | | | | |
| 2 | Tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya | | | | | | |
| Meningkatkan hasil yang dicapai | | | | | | | |
| 3 | Jumlah dari hasil pekerjaan yang saya tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan | | | | | | |
| 4 | Dalam melakukan pekerjaan saya selalu bersungguh- sungguh agar tidak terjadi kesalahan | | | | | | |
| Semangat kerja | | | | | | | |
| 5 | Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang ditentukan oleh atasan | | | | | | |
| 6 | Saya tidak pernah mengeluh dan merasa berat terhadap beban pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya | | | | | | |
| Pengembangan diri | | | | | | | |
| 7 | Perusahaan selalu memberikan kesempatan untuk pertumbuhan dan perkembangan diri | | | | | | |
| 8 | Perusahaan selalu memberikan kesempatan untuk berkeaktifitas sendiri dalam melaksanakan pekerjaan | | | | | | |
| Mutu | | | | | | | |
| 9 | Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya | | | | | | |
| 10 | Hasil kerja saya selama ini sesuai dengan kualitas yang ditentukan oleh perusahaan | | | | | | |
| Efisiensi | | | | | | | |
| 11 | Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan | | | | | | |
| 12 | Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan standard yang telah ditentukan | | | | | | |

Lampiran.2 Kuesioner Penelitian Pengaruh Transformasi Digital Sektor Perbankan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan saya Dwi Badru Tamam Ismady, mahasiswa semester 8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) saya mengenai “Pengaruh Transformasi Digital Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)”. Dalam rangka pengumpulan data, saya memohon kesediaan dan bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan baik. Bantuan Anda sangat berharga bagi penelitian yang sedang dilakukan.

Adapun kriteria responden merupakan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank BSI KCP Banyumas Sokaraja.

Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademis, sehingga semua data responden yang terkait akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan dari yang bersangkutan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara/i yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Jazakumullah khairan katsiran.

Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. < 20 Tahun
 - b. 21-25 Tahun
 - c. 26-29 Tahun
 - d. > 30 Tahun
4. Pekerjaan:
5. Pendidikan :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Perguruan Tinggi (D4/S1/S2/S3)
6. Penghasilan :
 - a. < Rp 1.600.000

- b. Rp 1.600.000 – Rp 3.000.000
- c. Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000
- d. >Rp 6.000.000

II. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang telah disediakan.
2. Sebelum menjawab bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan dengan teliti.
3. Silakan pilih salah satu yang menurut saudara/i paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memberikan tanda check list pada pilihan jawaban yang telah disediakan.
4. Perhatikan salah satu jawaban saudara/i jangan sampai ada yang terlewat/
5. Keterangan jawaban berikut:

SS = Sangat Setuju S = Setuju KS = Kurang Setuju TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

6. Apakah saudara/i merupakan nasabah pengguna BSI Mobile?
 - a. Iya
 - b. Tidak

Variabel Digitalisasi (X)

| No | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS |
|--|--|-----|----|----|---|----|
| Kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) | | | | | | |
| 1 | Penggunaan layanan aplikasi BSI Mobile sangat bermanfaat dalam melakukan kegiatan perbankan | | | | | |
| 2 | Penyediaan fitur inovatif seperti pembayaran digital, transfer antar bank tanpa hambatan, dan analisis keuangan <i>real-time</i> | | | | | |
| Fitur web (<i>web features</i>) | | | | | | |
| 3 | Fitur notifikasi dan pembaruan secara <i>real-time</i> untuk memberikan informasi terkini kepada pengguna | | | | | |
| 4 | Integrasi fitur pencarian yang efektif untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang diperlukan | | | | | |
| Kenyamanan (<i>convenience</i>) | | | | | | |
| 5 | Saya setuju bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> dapat diakses 24jam | | | | | |
| 6 | Saya yakin bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> dapat memberikan layanan yang dibutuhkan dalam bertransaksi | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| Keamanan, privasi dan kepercayaan (<i>security, privacy and trust</i>). | | | | | |
| 7 | Saya merasa aman menggunakan layanan <i>digital banking</i> saat melakukan transaksi keuangan | | | | |
| 8 | Saya merasa yakin pihak BSI melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi dengan menjamin privasi atas akun rekening nasabah | | | | |
| Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>). | | | | | |
| 9 | Sistem layanan pada <i>digital banking</i> BSI sangat mudah dimengerti | | | | |
| 10 | Penggunaan layanan <i>digital banking</i> dapat mempermudah segala macam transaksi keuangan sehari-hari | | | | |

Variabel Kualitas Pelayanan (Y₂)

| No | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS |
|----------------|---|-----|----|----|---|----|
| Bukti langsung | | | | | | |
| 1 | Fasilitas layanan tertata rapi di ruangan kantor BSI | | | | | |
| 2 | Fasilitas layanan yang digunakan BSI adalah fasilitas yang terbaru | | | | | |
| 3 | Penampilan pegawai BSI rapi sehingga dapat membangun keyakinan bagi nasabah | | | | | |
| Keandalan | | | | | | |
| 4 | Pegawai BSI melayani nasabah sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan | | | | | |
| 5 | Pegawai BSI selalu bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah | | | | | |
| 6 | Pegawai BSI mampu memberikan informasi yang benar kepada nasabah | | | | | |
| 7 | Pegawai BSI selalu memberikan pelayanan yang akurat kepada nasabah | | | | | |
| Daya tanggap | | | | | | |
| 8 | Pegawai BSI selalu memberikan informasi jasa yang jelas kepada nasabah | | | | | |
| 9 | Pegawai BSI cepat dalam melayani nasabah | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Pegawai BSI selalu bersedia membantu nasabah dalam bertransaksi | | | | | |
| 11 | Pegawai BSI cepat dalam menanggapi permintaan nasabah | | | | | |
| Jaminan | | | | | | |
| 12 | Saya percaya pegawai BSI memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuannya | | | | | |
| 13 | Saya merasa aman dalam melakukan transaksi dengan pegawai BSI | | | | | |
| 14 | Pegawai BSI selalu bersikap sopan dalam melayani nasabah | | | | | |
| 15 | Pegawai BSI memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah | | | | | |
| Empati | | | | | | |
| 16 | Pegawai BSI memberikan perhatian. kepada nasabah | | | | | |
| 17 | Pegawai BSI menyediakan lebih banyak waktu, untuk mendengarkan keluhan nasabah | | | | | |
| 18 | Pegawai BSI memberikan perhatian khusus kepada nasabah | | | | | |
| 19 | BSI bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabahnya | | | | | |
| 20 | Pegawai BSI dapat memahami kebutuhan spesifik nasabah | | | | | |

Lampiran.3 Data Penelitian Karyawan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Usia | Jabatan | Pendidikan | Penghasilan |
|----|-------------------|---------------|-------|---------|------------|-----------------|
| 1 | Topik Nur Syamsi | Laki-laki | >30 | BM | S1 | >6000000 |
| 2 | Septorian | Laki-laki | >30 | BOSM | S1 | >6000000 |
| 3 | M Risqon | Laki-laki | >30 | CBRM | S1 | 3000000-6000000 |
| 4 | Ekoandrianto | Laki-laki | >30 | MRMTL | S1 | >6000000 |
| 5 | M Zulfa Kamal | Laki-laki | 26-29 | FTR | S1 | >6000000 |
| 6 | Hendro setiawan | Laki-laki | >30 | MBR | S1 | 3000000-6000000 |
| 7 | Teddy | Laki-laki | >30 | MBR | S1 | 3000000-6000000 |
| 8 | Dwi Putri lestari | Perempuan | 26-29 | CS | S1 | 3000000-6000000 |
| 9 | Riska Junita | Perempuan | 26-29 | Teller | S1 | 1600000-3000000 |
| 10 | Faisal Gian | Laki-laki | 26-29 | BO | S1 | 3000000- |

| | | | | | | |
|----|-------------|-----------|-----|----------|------|-----------------|
| | | | | | | 6000000 |
| 11 | Febrina | Perempuan | >30 | SF | S1 | 1600000-3000000 |
| 12 | Andrian | Laki-laki | >30 | OB | SLTA | <1600000 |
| 13 | Eko Karsono | Laki-laki | >30 | DRIVER | SLTA | <1600000 |
| 14 | Amin | Laki-laki | >30 | SECURITY | SLTA | <1600000 |
| 15 | Karso | Laki-laki | >30 | SECURITY | SLTA | <1600000 |

Lampiran.4 Data Penelitian Nasabah

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pekerjaan | Pendidikan | Penghasilan | Merupakan pengguna BSI Mobile |
|----|---------------|-------------|-------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|
| 1 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | SLTA | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 2 | Laki-laki | >30 Tahun | Wirasaha | Perguruan tinggi | >6.000.000 | Ya |
| 3 | Perempuan | >30 Tahun | IRT | SLTA | <1.600.000 | Ya |
| 4 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 3.000.000-6.000.000 | Ya |
| 5 | Perempuan | >30 Tahun | IRT | SLTP | <1.600.000 | Ya |
| 6 | Perempuan | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 3.000.000-6.000.000 | Ya |
| 7 | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya | Perguruan tinggi | >6.000.000 | Ya |
| 8 | Perempuan | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 9 | Laki-laki | >30 Tahun | Wirasaha | SLTP | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 10 | Perempuan | 21-25 Tahun | IRT | SLTA | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 11 | Perempuan | >30 Tahun | IRT | SLTA | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 12 | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya | SLTA | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 13 | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya | Perguruan tinggi | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 14 | Perempuan | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 1.600.000-3.000.000 | Ya |
| 15 | Perempuan | 26-29 Tahun | IRT | SLTA | 3.000.000-6.000.000 | Ya |
| 16 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan tinggi | 3.000.000-6.000.000 | Ya |
| 17 | Laki-laki | >30 Tahun | Wirasaha | SLTP | 1.600.000- | Ya |

| | | | | | | |
|----|-----------|----------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|----|
| | | Tahun | | | 3.000.000 | |
| 18 | Perempuan | >30 Tahun | IRT | SLTP | <1.600.000 | Ya |
| 19 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | SLTA | 3.000.000- 6.000.000 | Ya |
| 20 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | SLTP | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 21 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 22 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 23 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 24 | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/Maha siswa | SLTP | <1.600.000 | Ya |
| 25 | Perempuan | >30 Tahun | Pegawai Swasta | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 26 | Perempuan | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 3.000.000- 6.000.000 | Ya |
| 27 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 28 | Perempuan | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | 3.000.000- 6.000.000 | Ya |
| 29 | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya | Perguruan tinggi | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 30 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | Perguruan tinggi | 3.000.000- 6.000.000 | Ya |
| 31 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | >6.000.000 | Ya |
| 32 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | Perguruan tinggi | 3.000.000- 6.000.000 | Ya |
| 33 | Perempuan | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | >6.000.000 | Ya |
| 34 | Perempuan | 26-29 Tahun | Wirausaha | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 35 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Maha siswa | Perguruan tinggi | <1.600.000 | Ya |
| 36 | Perempuan | >30 Tahun | IRT | SLTA | <1.600.000 | Ya |
| 37 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | SLTA | 1.600.000- 3.000.000 | Ya |
| 38 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta | Perguruan tinggi | >6.000.000 | Ya |
| 39 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Maha siswa | Perguruan tinggi | <1.600.000 | Ya |
| 40 | Laki-laki | 21-25 | Pegawai | Perguruan | 3.000.000- | Ya |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----|
| | | Tahun | Swasta | tinggi | 6.000.000 | |
| 41 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 42 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan tinggi | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 43 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 44 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 45 | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 46 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 47 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 48 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 49 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 50 | Laki-laki | >30 Tahun | Wirasaha | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 51 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 52 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan tinggi | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 53 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 54 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 55 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 56 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 57 | Perempuan | 26-29 Tahun | Ibu Rumah Tangga | SLTP | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 58 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 59 | Laki-laki | <20 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTP | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 60 | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 61 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000 | Ya |
| 62 | Perempuan | 26-29 Tahun | Ibu Rumah Tangga | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 63 | Peremp | 21-25 | Pelajar/Mahasi | Perguruan Tinggi | < Rp | Ya |

| | | | | | | |
|----|---------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----|
| | uan | Tahun | swa | (D3/S1/S2/S3) | 1.600.000 | |
| 64 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 65 | Laki-laki | >30Ta hun | Wirausaha | SLTP | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 66 | Laki-laki | >30Ta hun | Wirausaha | SLTP | Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000 | Ya |
| 67 | Peremp uan | >30Ta hun | Ibu Rumah Tangga | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 68 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Wirausaha | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 69 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 70 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 71 | Laki-laki | 26-29 Tahun | Wirausaha | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 72 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 73 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya | SLTA | Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000 | Ya |
| 74 | Peremp uan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 75 | Peremp uan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 76 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 77 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 78 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 79 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 80 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 81 | Laki-laki | <20 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 82 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 83 | Peremp uan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasi swa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 84 | Laki-laki | 26-29 | Wirausaha | SLTA | Rp 1.600.000 | Ya |

| | | | | | | |
|-----|-----------|----------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----|
| | | Tahun | | | - Rp 3.000.000 | |
| 85 | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 86 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 87 | Perempuan | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000 | Ya |
| 88 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 89 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 90 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 91 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | > Rp 6.000.000 | Ya |
| 92 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 93 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pegawai Swasta PNS/TNI/POLRI | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 94 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya | SLTA | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |
| 95 | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 96 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Wirasaha | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 97 | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 98 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 99 | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | SLTA | < Rp 1.600.000 | Ya |
| 100 | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/Mahasiswa | Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) | Rp 1.600.000 - Rp 3.000.000 | Ya |

Lampiran.5 Hasil Tabulasi Variabel X (Karyawan)

| DIGITAL PERBANKAN | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | Total |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 64 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 57 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 7 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 15 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 47 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 48 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 47 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 43 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 46 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 64 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 39 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 71 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 34 |
| 74 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 40 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 76 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 89 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 91 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 35 |
| 93 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 96 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 98 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 99 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |

Lampiran.8 Hasil Tabulasi Variabel Y2 (Nasabah)

| KUALITAS PELAYANAN NASABAH | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| No | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | T |
| | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | o |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | t |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | al |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 62 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 68 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 87 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 93 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 80 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 94 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 8 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 0 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 0 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 8 |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 0 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 7 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 8 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 | |
| 0 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 0 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 |
| 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 9 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 9 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 0 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-------|--------|--------|------|--------|
| X7 | Pearson Correlation | ,040 | ,472 | ,732** | ,464 | ,218 | -,094 | 1 | ,732** | ,472 | -,134 | ,378 | ,339 | ,055 | ,597* |
| | Sig. (2-tailed) | ,887 | ,075 | ,002 | ,081 | ,435 | ,738 | | ,002 | ,075 | ,635 | ,165 | ,216 | ,847 | ,019 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X8 | Pearson Correlation | ,040 | ,189 | ,464 | ,732** | ,491 | ,189 | ,732** | 1 | ,472 | ,200 | ,378 | ,607* | ,327 | ,736** |
| | Sig. (2-tailed) | ,887 | ,500 | ,081 | ,002 | ,063 | ,500 | ,002 | | ,075 | ,474 | ,165 | ,016 | ,234 | ,002 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X9 | Pearson Correlation | ,213 | ,400 | ,189 | ,472 | ,289 | ,100 | ,472 | ,472 | 1 | ,354 | ,200 | ,094 | ,289 | ,561* |
| | Sig. (2-tailed) | ,446 | ,140 | ,500 | ,075 | ,297 | ,723 | ,075 | ,075 | | ,196 | ,475 | ,738 | ,297 | ,029 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X10 | Pearson Correlation | ,452 | ,354 | ,200 | ,200 | ,408 | ,707** | -,134 | ,200 | ,354 | 1 | ,354 | ,468 | ,272 | ,578* |
| | Sig. (2-tailed) | ,091 | ,196 | ,474 | ,474 | ,131 | ,003 | ,635 | ,474 | ,196 | | ,196 | ,079 | ,326 | ,024 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X11 | Pearson Correlation | ,426 | ,500 | ,661** | ,094 | ,289 | ,500 | ,378 | ,378 | ,200 | ,354 | 1 | ,756** | ,289 | ,720** |
| | Sig. (2-tailed) | ,113 | ,058 | ,007 | ,738 | ,297 | ,058 | ,165 | ,165 | ,475 | ,196 | | ,001 | ,297 | ,002 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X12 | Pearson Correlation | ,262 | ,378 | ,607* | ,339 | ,327 | ,378 | ,339 | ,607* | ,094 | ,468 | ,756** | 1 | ,218 | ,717** |
| | Sig. (2-tailed) | ,346 | ,165 | ,016 | ,216 | ,234 | ,165 | ,216 | ,016 | ,738 | ,079 | ,001 | | ,435 | ,003 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| X13 | Pearson Correlation | ,431 | ,000 | ,055 | ,327 | ,667** | ,289 | ,055 | ,327 | ,289 | ,272 | ,289 | ,218 | 1 | ,521* |
| | Sig. (2-tailed) | ,109 | 1,000 | ,847 | ,234 | ,007 | ,297 | ,847 | ,234 | ,297 | ,326 | ,297 | ,435 | | ,046 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|----|
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,580* | ,635* | ,701** | ,563* | ,606* | ,561* | ,597* | ,736** | ,561* | ,578* | ,720** | ,717** | ,521* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,023 | ,011 | ,004 | ,029 | ,017 | ,029 | ,019 | ,002 | ,029 | ,024 | ,002 | ,003 | ,046 | |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,868 | ,868 | 13 |
| | | |



| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | |
| Y1.10 | Pearson Correlation | ,464 | ,327 | ,094 | ,189 | ,342 | ,875** | ,071 | ,218 | ,342 | 1 | ,491 | ,607* | ,675** |
| | Sig. (2-tailed) | ,081 | ,234 | ,738 | ,500 | ,211 | ,000 | ,800 | ,435 | ,211 | | ,063 | ,016 | ,006 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Y1.11 | Pearson Correlation | ,218 | ,389 | ,289 | ,289 | ,492 | ,600* | ,327 | ,444 | ,185 | ,491 | 1 | ,600* | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | ,435 | ,152 | ,297 | ,297 | ,062 | ,018 | ,234 | ,097 | ,510 | ,063 | | ,018 | ,003 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Y1.12 | Pearson Correlation | ,607* | ,491 | ,189 | ,378 | ,564* | ,464 | ,196 | ,055 | ,262 | ,607* | ,600* | 1 | ,725** |
| | Sig. (2-tailed) | ,016 | ,063 | ,500 | ,165 | ,029 | ,081 | ,483 | ,847 | ,346 | ,016 | ,018 | | ,002 |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,639* | ,600* | ,559* | ,650** | ,637* | ,651** | ,540* | ,525* | ,596* | ,675** | ,713** | ,725** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,010 | ,018 | ,030 | ,009 | ,011 | ,009 | ,038 | ,044 | ,019 | ,006 | ,003 | ,002 | |
| | N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| X6 | Pearson Correlation | ,437* | ,234* | ,349* | ,560* | ,322* | 1 | ,224* | ,324* | ,308* | ,445* | ,613** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,019 | ,000 | ,000 | ,001 | | ,025 | ,001 | ,002 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X7 | Pearson Correlation | ,353* | ,329* | ,337* | ,345* | ,336* | ,224* | 1 | ,315* | ,502* | ,374* | ,613** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,001 | ,000 | ,001 | ,025 | | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X8 | Pearson Correlation | ,489* | ,441* | ,396* | ,478* | ,335* | ,324* | ,315* | 1 | ,421* | ,458* | ,681** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,001 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X9 | Pearson Correlation | ,558* | ,224* | ,363* | ,395* | ,242* | ,308* | ,502* | ,421* | 1 | ,466* | ,660** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,025 | ,000 | ,000 | ,015 | ,002 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X10 | Pearson Correlation | ,457* | ,385* | ,460* | ,404* | ,385* | ,445* | ,374* | ,458* | ,466* | 1 | ,714** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL X | Pearson Correlation | ,775* | ,641* | ,703* | ,781* | ,617* | ,613* | ,613* | ,681* | ,660* | ,714* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran.13 Hasil Uji Normalitas (Karyawan)

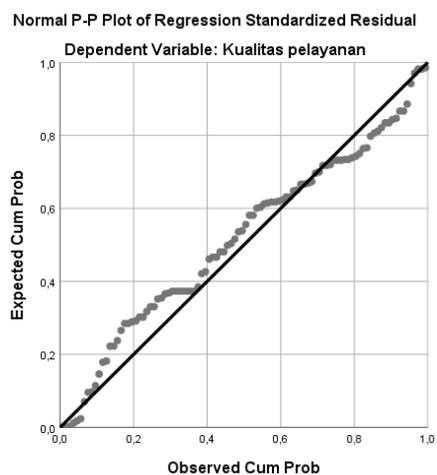
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 15 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 3,03524125 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,179 |
| | Positive | ,111 |
| | Negative | -,179 |
| Test Statistic | | ,179 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Lampiran.14 Hasil Uji Normalitas (Nasabah)

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------|
| | | Unstandardized Residual | |
| N | | 100 | |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 | |
| | Std. Deviation | 6,87948127 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,114 | |
| | Positive | ,073 | |
| | Negative | -,114 | |
| Test Statistic | | ,114 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,003 ^c | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | ,144 ^d | |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | ,135 |
| | | Upper Bound | ,153 |

| |
|--|
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |
| d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000. |

Lampiran.15 Hasil Uji Kurva Normal P-Plot (Nasabah)



Lampiran.16 Hasil Uji Multikolinearitas (Karyawan)

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Transformasi Digital Perbankan | 1,000 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan

Lampiran.17 Hasil Uji Multikolinearitas (Nasabah)

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Digital Perbankan | 1,000 | 1,000 |

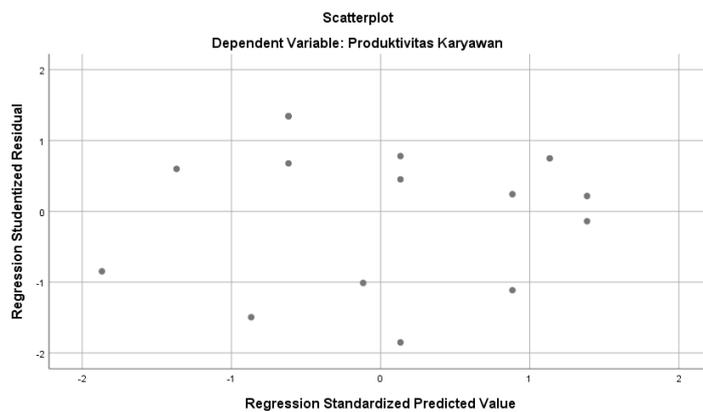
a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Lampiran.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Karyawan)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11,273 | 5,829 | | 1,934 | ,075 |
| | Transformasi Digital | -,147 | ,098 | -,385 | -1,502 | ,157 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran.19 Hasil Uji Scatterplot (Karyawan)

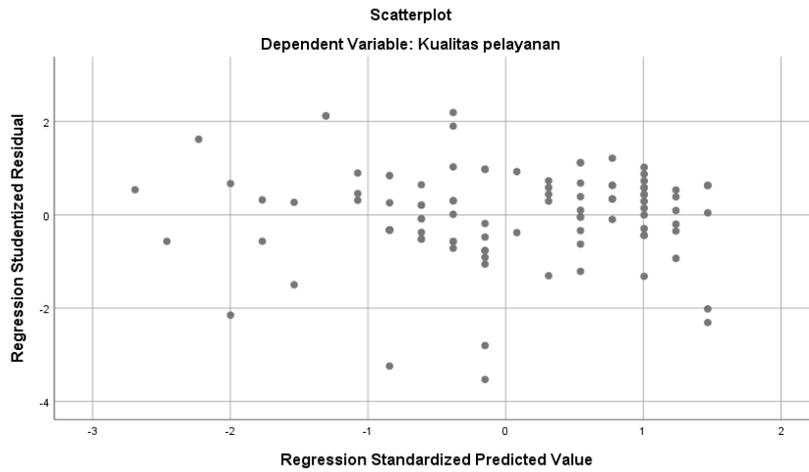


Lampiran.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Nasabah)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11,161 | 4,750 | | 2,350 | ,021 |
| | Digital Perbankan | -,141 | ,108 | -,130 | -1,300 | ,197 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran.21 Hasil Uji Scatterplot (Nasabah)



Lampiran.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana (Karyawan)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 21,464 | 12,549 | | 1,710 | ,111 |
| | Transformasi Digital | ,553 | ,211 | ,589 | 2,625 | ,021 |

a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan

Lampiran.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana (Nasabah)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 28,287 | 7,042 | | 4,017 | ,000 |
| | Digital Perbankan | 1,349 | ,161 | ,647 | 8,401 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Lampiran.24 Hasil Uji Hipotesis Uji t (Karyawan)

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 21,464 | 12,549 | | 1,710 | ,111 |
| | Transformasi Digital | ,553 | ,211 | ,589 | 2,625 | ,021 |

a. Dependent Variable: Produktivitas Karyawan

Lampiran.25 Hasil Uji Hipotesis Uji t (Nasabah)

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 28,287 | 7,042 | | 4,017 | ,000 |
| | Digital Perbankan | 1,349 | ,161 | ,647 | 8,401 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Lampiran.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Karyawan)

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,589 ^a | ,346 | ,296 | 3,150 |

a. Predictors: (Constant), Transformasi Digital

Lampiran.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Nasabah)

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,647 ^a | ,419 | ,413 | 6,91449 |

a. Predictors: (Constant), Digital Perbankan

Lampiran.28 Distribusi Kuesioner (Karyawan)



Lampiran.29 Distribusi Kuesioner (Nasabah)



Lampiran.30 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL
Nomor: 546/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/3/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady
NIM : 2017202202
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Amanah Aida Qur`An, S.E.Sy., M.E.
Judul : Pengaruh Transformasi Digital Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan dan Kualitas Pelayanan Nasabah

Pada tanggal 28 Maret 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 28 Maret 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran.31 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 199/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/3/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady

NIM : 2017202202

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 15 Maret 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **82 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 28 Maret 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001



Lampiran.32 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab


MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
 Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsaizu.ac.id | www.bahasa.uinsaizu.ac.id | +62 (281) 635624

وزارة الشؤون الدينية جمهورية إندونيسيا
 جامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بورنوكرتو
 الوحدة لتنمية اللغة

CERTIFICATE
 الشهادة
 No.B-2377/Un.19/K.Bhs/PP.009/ 6/2023

This is to certify that
 Name : **Dwi Badru Tamam Ismady**
 Place and Date of Birth : **Brebes, 21 Februari 2002**
 Has taken
 with Computer Based Test,
 organized by Language Development Unit on : **23 Juni 2023**
 with obtained result as follows :

منحت إلى
 الاسم
 محل وتاريخ الميلاد
 وقد شارك/ت الاختبار
 على أساس الكمبيوتر
 التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
 مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي:

Listening Comprehension: **42** Structure and Written Expression: **56** Reading Comprehension: **54**
 فهم المسوع فهم العبارات والتراكيب فهم المقروء

Obtained Score : 505 المجموع الكلي:

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بورنوكرتو.

Purwokerto, **23 Juni 2023**
 The Head of Language Development Unit,
 رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

Dr. Ade Ruswatie, M. Pd.
 NIP. 19860704 201503 2 004

EPTUS
 English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

IGLA
 Instrumen al-Qur'ah 'alá al-Lughah al-Arabiyyah






Lampiran.33 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.iainpurwokerto.ac.id

EPTIP CERTIFICATE

(English Proficiency Test of IAIN Purwokerto)

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/25462/2021

This is to certify that

Name : DWI BADRU TAMAM ISMADY
Date of Birth : BREBES, February 21st, 2002

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on September 8th, 2020, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension : 45
2. Structure and Written Expression : 37
3. Reading Comprehension : 54

Obtained Score : 453



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode



Purwokerto, March 5th, 2021
Head of Language Development Unit,

H. A. Sangid, B.Ed., M.A.
NIP: 19700617 200112 1 001

Lampiran.34 Lampiran.34 Sertifikat Ujian BTA PPI


IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.MAJ/18711/17/2020

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : DWI BADRU TAMAM ISMADY
NIM : 2017202202

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

| | | |
|-----------------|---|----|
| # Tes Tulis | : | 83 |
| # Tartil | : | 85 |
| # Imla` | : | 70 |
| # Praktek | : | 75 |
| # Nilai Tahfidz | : | 80 |



Purwokerto, 17 Okt 2020



ValidationCode

Lampiran.35 Lampiran.35 Sertifikat KKN



Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0001/K.LPPM/KKN.51/06/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **DWI BADRU TAMAM ISMADY**
NIM : **2017202202**
Fakultas : **Ekonomi & Bisnis Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah (PSY)**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-51 Tahun 2023,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A (95)**.



Certificate Validation





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, Fax. 0281-636533, Website: febi.uinszu.ac.id

Sertifikat

Nomor : 4321/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/10/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady

NIM : 2017202202

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2023 di :

BSI KCP Sokaraja Banyuwangi

Mulai Bulan Juli 2023 sampai dengan Agustus 2023 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai A. Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian *Munqasyah*/Skripsi.

Purwokerto, 2 Oktober 2023

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Kepala Laboratorium FEBI

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag

NIP.19730921 200212 1 004

H. Sochim Lc., M.Si.

NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran.37 Sertifikat PBM

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281 - 635624, Fax : 0281 - 636553, Website : febi.uinsatzu.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor : 4322/Un.19/D.FEBI/PP.009/10/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady
NIM : 2017202202

Dinyatakan Lulus Dengan Nilai A
Dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2023.

Purwokerto, 2 Oktober 2023

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. H. Jamat Abdul Aziz, M. Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
H. Sochimry, Lc., M. Si.
NIP. 19891009 200312 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Dwi Badru Tamam Ismady
NIM : 2017202202
Tempat/Tanggal Lahir : Brebes, 21 Februari 2002
Jenis kelamin : Laki-Laki
Nama Ayah : Ugan Sugandi
Nama Ibu : Ismatul Umroh
Alamat : Dk. Kramat Rt. 01/Rw. 06, Desa Bumiayu, Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.
No HP : 08895037784
E-Mail : 2017202202@mhs.uinsaizu.ac.id

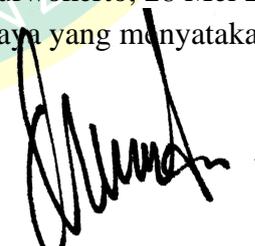
B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SD Islam Ta'alumul Huda Bumiayu (2008-2014)
SMP/MTs : SMP N 2 Bumiayu (2014-2017)
SMA/SMK : MAN 02 Brebes (2017-2020)
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Komunitas Marketing Perbankan Syariah (KMPS) (2022-2023)
2. Senat Mahasiswa (SEMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2023-2024)

Purwokerto, 28 Mei 2024
Saya yang menyatakan,


Dwi Badru Tamam Ismady
NIM. 2017202202