

**PENGARUH KUALITAS PERKEMBANGAN ICT (INFORMATION  
COMMUNICATION TECHNOLOGY) DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH TABUNGAN BANK SUMUT  
UNIT SAYARIAH BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Agama Islam*

Oleh :

Suwinda Tari  
NPM : 1801270013



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

2022

**PENGARUH KUALITAS PERKEMBANGAN ICT  
(INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY) DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI  
NASABAH TABUNGAN BANK SUMUT UNIT SAYARIAH  
BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Agama Islam*

**Oleh :**

**Suwinda Tari  
NPM : 1801270013**

**Program Studi Perbankan Syariah**

**Pembimbing**



**Dr. Sri Sudiarti, MA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022**

*PERSEMBAHAN*

*Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada keluarga tersayang*

*Ayahanda Loso*

*Ibunda Wagiyem*

*Kakanda Sumarni*

*Abang Suprianto*

*Abang Sumardi*

*Abang Sutiawan*

*Kerabat Zailani subayu*

*Kerabat Desi Indrawanti*

*Kerabat Dwi Cahyanti Pratiwi*

*Para sahabat Syawaliana Nasution, Rivani Shilvana,*

*Ani Lestari, Habib Syuqron Irawan*

*Tiada Hentinya selalu memberikan doa yang tak pernah putus  
dan semangat untukku yang masih membersamai sampai saat ini*

*Motto :*

*“Hiduplah Seakan Kamu mati Besok,  
Belajarlah Seakan Kamu Hidup Selamanya”*

**PERNYATAAN ORISINILITAS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama Lengkap : Suwinda Tari  
NPM : 1801270013  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan Di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan**" merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 07 September 2022  
Yang menyatakan



**Suwinda Tari**  
NPM : 1801270013

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI BERJUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS PERKEMBANGAN ICT**  
**(INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY) DAN**  
**KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI**  
**NASABAH TABUNGAN BANK SUMUT UNIT SAYARIAH**  
**BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

Oleh:

SUWINDA TARI

NPM: 1801270013

*Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 07 September 2022

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

Medan, 07 September 2022

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**Di**  
**Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Suwinda Tari** yang berjudul "**Pengaruh Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan Di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamsa Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Dr. Sri Sudiarti, MA**

**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**

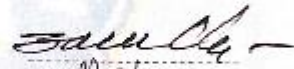

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Suwinda Tari  
NPM : 1801270013  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Semester : IX  
Tanggal Sidang : 07/10/2022  
Waktu : 09.00 s.d selesai

**TIM PENGUJI**


PENGUJI I : Dr. Bahril Datuk, SE, MM  
PENGUJI II : Alfi Amalia, SE.I, M.EI


  


**PENITIA PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.Pd

  
Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya



## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

**Nama Mahasiswa** : Suwinda Tari  
**NPM** : 1801270013  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan Di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan  
Medan, September 2022

**Pembimbing Skripsi**



Dr. Sri Sudiarti, MA

**Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah**



Dr. Rahmayati, M.E.I

**Dekan  
Fakultas Agama Islam**



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Suwinda Tari

NPM : 1801270013

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan Di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2022

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Asoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor : 158 th. 1987**

**Nomor: 0543bJU/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
س	Sa	Š	es (dengan titik di atas)

1	2	3	4
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha(dengantitikdi bawah)
خ	Kha	Kh	Kadanha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet(dengantitikdi atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdanye
ص	Sad	Ṣ	es(dengantitik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de(dengantitikdi bawah)
ط	Ta	Ṭ	te(dengantitikdi bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet(dengantitikdi bawah )
ع	Ain	‘	Komentar

1	2	3	4
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	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	?	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

### a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupatanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
—	fathah	A	A

1	2	3	4
◌َ	Kasrah	I	I
◌ُ	ḍammah	U	U
◌ِ			

### b. VokalRangkap

VokalrangkapbahasaArabyanglambangnyaberupagabunganantara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

TandadanHuruf	Nama	GabungHuruf	Nama
◌َ◌ِ ◌ِ◌ِ	fathāhdanya	AI	adan i
◌َ◌ِ ◌ِ◌ِ	fathāhdanwaw	Au	adan u

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa'ala: لَفَعَلَ
- kaifa: كَيْفًا

### c. Maddah

Maddahatau vokalpanjangyanglambangnyaberupaharkathuruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	fathah dan alif atau ya	Ā	adangaris diatas
اِ	Kasrah dan ya	Ī	idangaris diatas
اُ و	ḍammah dan wau	Ū	udangaris diatas

Contoh:

- qāla: قل
- ramā: رم
- qīla: قيل

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauḍahal-aṭfāl - rauḍatul aṭfāl: لروضة الأطفال
- al-munawwarahal-Madīnah - qurūlunāyina dhalma: قرولمنايينهدلما
- ṭalḥah: طلحة

### e. Syaddah(tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- rabbanā: ربنا
- nazzala: نزل
- al-birr: لبرا
- al-hajj: لحج
- nu'ima: نعم

### f. KataSandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

#### 1) Katasandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لرجا
- as-sayyidatu: نلسدا
- asy-syamsu: لشمسا
- al-qalamu: لقلم
- al-jalalu: لجالا



### **g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: خذون تا
- *an-nau'*: النوع
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanamanya huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Innaawwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- SyahruRamadanal-laż<sup>3</sup>unzilafihial-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuqal-mubin

- Alhamdulillahirabbil-‘alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengankata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahial-amrujami’an
- Lillahil-amrujami’an
- Wallahubikullisyai’in‘alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

## ABSTRAK

**Suwinda Tari. NPM. 1801270013 (2018). Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan.**

Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi era digital sangat tergantung pada kualitas pelayanan dan perkembangan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Unit Syari'ah Brigjend Katamso Medan yang dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2022. Penelitian ini menggunakan metode dekriptif verifikatif melalui pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan yang berjumlah 2.685 nasabah dengan sampel penelitian sebanyak 44 nasabah yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data penelitian menggunakan angket tertutup dan studi dokumentasi dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda meliputi Uji Hipotesis (Uji-t dan Uji-F) dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas perkembangan ICT berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Unit Syariah dengan nilai  $t_{hitung} 2,152 > t_{tabel} 2,0195$ . Selanjutnya, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Unit Syariah dengan nilai  $t_{hitung} 3,776 > t_{tabel} 2,0195$ . Sementara secara simultan kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan yang dibuktikan melalui nilai  $F_{hitung} 112,42 > F_{tabel} 3,22$  dengan koefisien determinasi sebesar 84,6%.

**Kata Kunci :** *Perkembangan ICT, Kualitas Pelayanan, Minat Menjadi Nasabah Tabungan, Bank Sumut Syari'ah.*

## ABSTRACT

**Suwinda Tari. NPM. 1801270013 (2018). The Influence of the Quality of the Development of ICT (Information Communication Technology) and Service Quality on Interest in Becoming a Savings Customer at Bank Sumut Syariah Unit Brigjend Katamso Medan.**

The success of a bank in competing in the digital era is very dependent on the quality of service and the development of information technology that can affect customer interest in making transactions. This study aims to determine the effect of the quality of ICT development and service quality partially and simultaneously on interest in becoming a savings customer at Bank Sumut Syari'ah Unit Brigjend Katamso Medan which was carried out in May-July 2022. This study used a descriptive verification method through a quantitative approach. The population in the study were all customers of Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan, totaling 2,685 customers with a research sample of 44 customers obtained through accidental sampling technique. The research data was collected using closed questionnaires and documentation studies with data analysis techniques using multiple linear regression analysis including Hypothesis Testing (t-Test and F-Test) and Coefficient of Determination. The results showed that partially the quality of ICT development had a positive and significant effect on interest in becoming a savings customer at Bank Sumut Syariah Unit with a value of  $t_{\text{count}} 2.152 > t_{\text{table}} 2.0195$ . Furthermore, partially service quality has a positive and significant effect on interest in becoming a savings customer at Bank Sumut Syariah Unit with a value of  $t_{\text{count}} 3.776 > t_{\text{table}} 2.0195$ . Meanwhile, simultaneously the quality of ICT development and service quality have a positive and significant impact on interest in becoming a savings customer at Bank Sumut Syariah Unit Brigjend Katamso Medan as evidenced by the  $F_{\text{count}} 112.42 > F_{\text{table}} 3.22$  with a coefficient of determination of 84.6%.

**Keywords:** *ICT Development, Service Quality, Interest in Becoming a Savings Customer, Bank Sumut Syari'ah*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan”**.

Penyusunan laporan penelitian skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memenuhi kelulusan pada program Sastra-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan penelitian skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ayahanda tercinta Bapak Loso dan Ibunda tersayang Wagiyem, yang selalu memberikan semangat serta doa, motivasi, maupun dukungan moral, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Muhammad Arifin, S.H., M.Hum. selaku Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I, M.A Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
6. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara.
7. Ibu Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I Selaku Ketua Program Studi Perbankan

8. Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
9. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian skripsi ini.
11. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
12. Kepada Bank SUMUT Syariah yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan riset skripsi ini.
13. Saudara kandung penulis abang Sumardi, abang Sutiawan, abang Sumanto, kakak Sumarni serta kakak ipar dan abang Ipar yang telah memberikan doa serta support kepada penulis.
14. Kepada sahabat dan kerabat penulis abang Zailani Subayu, Desi Indrawanti, Dwi Cahyanti Pratiwi, Syawaliana Nasution, Rivani Shilvana, Ani Lestari, Habib Syuqron Irawan serta Alm Rahmat Hidayat yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta support system kepada penulis.
15. Teman seperjuangan kelas A1 pagi 2018 Perbankan Syariah yang sudah bersama-sama melewati proses belajar bersama penulis.

Semoga penelitian skripsi yang penulis selesaikan dapat berguna menjadi tambahan wawasan dan intelektual, terkhusus untuk ilmu-ilmu daam perbankan syariah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, tentunya hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta refrensi. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..*

Medan, 07 September 2022

Penulis

Suwinda Tari

NPM: 1801270013



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	<b>10</b>
A. Deskripsi Teori .....	10
1. ICT (Information Communication Technology) .....	10
a. Pengertian ICT .....	10
b. Implementasi ICT .....	11
c. Pengertian Kualitas .....	12
d. Indikator Kualitas Perkembangan ICT .....	13
2. Kualitas Layanan .....	13
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	13
b. Faktor Kualitas Layanan .....	16
c. Dampak Kualitas Layanan .....	16
d. Indikator Kualitas Layanan .....	17

3. Minat Menjadi Nasabah .....	17
a. Pengertian Minat .....	17
b. Indikator Minat.....	18
B. Penelitian Yang Relevan .....	18
C. Kerangka Berpikir .....	22
D. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Metodologi Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
1. Lokasi Penelitian .....	26
2. Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	27
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional Variabel .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
1. Kuesioner .....	30
2. Dokumentasi .....	30
G. Instrumen Penelitian .....	31
H. Teknik Analisis Data .....	32
1. Uji Prasyarat Analisis .....	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	35
3. Uji Hipotesis .....	37
4. Koefisien Determinan .....	37
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	38

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Responden.....	39
a. Hasil Penelitian.....	39
1. Bank Sumut Syariah .....	39
a. Sejarah Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut Syariah .	39
b. Lokasi Bank Sumut Syariah Medan .....	41
c. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah .....	41
d. Statement Budaya Bank Sumut Syariah .....	41
e. Unit Usaha Syariah di Bank Sumut Syariah .....	41
f. Logo Bank Sumut Syariah .....	43
g. Kegiatan Oprasional Perusahaan Bank Sumut Syariah	44
h. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Bank Sumut Syariah .....	48
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	53
a. Jenis Kelamin Responden .....	53
b. Usia Responden .....	53
c. Pendidikan Terakhir Responden .....	54
d. Pekerjaan/Profesi Responden .....	54
C. Penyajian Data .....	55
D. Analisa Data .....	62
a. Uji Validitas dan Reabilitas .....	62
b. Uji Asumsi Klasik .....	66
c. Uji Hipotesis.....	69
d. Uji R (Koefisien Determinasi) .....	72
e. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda .....	73
E. Interpretasi Hasil Analisis Data .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Tabungan Bank Sumut Unit Syariah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.3 Skala Likert.....	31
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3.5 Klasifikasi Besaran Koefisien Validitas .....	33
Tabel 3.6 Ukuran Kemantapan Alpha .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Kualitas Perkembangan ICT (X1) .....	55
Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4.7 Persentase Jawaban Responden Minat Menjadi Nasabah (Y).....	61
Tabel 4.8 Validitas Variabel Kualitas Perkembangan ICT .....	63
Tabel 4.9 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.10 Validitas Variabel Minat Menjadi Nasabah.....	64
Tabel 4.11 Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	65
Tabel 4.12 Output Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 4.13 Output Uji-t.....	79
Tabel 4.14 Output Uji-F.....	71
Tabel 4.15 Output Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah .....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut .....	48
Gambar 4.3 Normalitas Histogram .....	66
Gambar 4.4 Grafik Normalitas P-Plot.....	66
Gambar 4.5 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas .....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga usaha yang menghimpun uang masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya. Diikuti dengan perkembangan zaman yang semakin maju masyarakat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan karena bank merupakan lembaga keuangan yang cukup aman bagi masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas keuangannya, baik menyimpan maupun menyalurkan dana yang dapat dimanfaatkan masyarakat, bank juga meminjamkan uang atau kredit serta bank juga bisa sebagai perantara pengiriman uang atau transfer.

Perkembangan Bank Syariah yang semakin pesat saat ini banyaknya bank syariah yang bermunculan membuat bank harus lebih meningkatkan kualitas layanannya kepada para nasabah agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa. Selain itu untuk memberikan kualitas layanan informasi bank harus mempresentasikan karakteristik bank itu sendiri agar tidak terjadi kesalahpahaman meskipun informasi yang diberikan berasal dari sumber yang sama.

Kualitas pelayanan dalam perbankan merupakan kunci keberhasilan karena menjalankannya sesuai dengan prinsipnya. Selain kualitas pelayanan perbankan juga harus memperkenalkan produk-produk unggulnya yang sesuai dengan syariat islam. Namun masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa produk tabungan syariah sama dengan produk tabungan konvensional serta prinsip yang diterapkan bank syariah sama dengan bank konvensional.

Agar masyarakat tertarik untuk menabung di bank, maka pihak bank perlu melakukan berbagai promosi produk yang menarik bagi nasabah seperti memberikan hadiah-hadiah yang cukup menarik bagi para nasabah yang memiliki tabungan cukup banyak. Hadiah yang diberikan pihak bank merupakan rangsangan untuk nasabah agar mau menyimpan uangnya di bank, selain itu untuk menarik



nasabah pihak bank dapat memberikan pelayanan yang cukup memuaskan dan dapat dengan mudah di mengerti bagi para calon nasabah maupun nasabah lama mengenai produk-produk yang ada di bank dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat agar berminat menanamkan dananya (Hutagalung, 2017).

Persaingan dalam dunia perbankan syariah cukup ketat sehingga dalam pemasaran produk harus kreatif. Selain itu dalam kualitas layanan juga harus mampu memberikan fasilitas yang mendukung untuk kenyamanan bagi nasabah atau calon nasabah. Namun saat ini masih kurangnya kualitas layanan yang diterima oleh nasabah, maka perlu dianalisis agar lebih berkualitas sehingga jumlah nasabah dapat mengalami peningkatan (Juni, 2017).

Indonesia merupakan negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia sehingga memiliki eksistensi untuk membangun ekonomi islam yakni Bank Syariah, dengan berdirinya bank syariah perkembangan keuangan semakin ketat adanya persaingan dengan bank Konvensional. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat maka persaingan antara perbankan juga semakin tinggi sehingga kualitas pelayanan terhadap nasabah juga meningkat agar bank dapat mengalami perkembangan yang cukup baik sangat penting bagi untuk mempertahankan eksistensinya, untuk mempertahankan eksistensinya maka perlu melakukan manajemen yang baik dalam mengendalikan berbagai sumber daya potensialnya dengan cara melihat laporan keuangan dalam bentuk laporan keuangan (Ardana, 2018).

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan bagi hasil sesuai dengan prinsip dan syariat islam yang seluruh kegiatannya dijalankan berdasarkan Dewan Pengawas Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DPSMUI) dan menggunakan sistem perbankan syariah, dalam kegiatan yang dilakukan oleh Bank Sumut Unit Syariah tidaklah mengandung unsur Riba, Gharar dan Maysir.

Bank Sumut Unit Syariah juga memiliki beberapa produk seperti tabungan iB Makbul yaitu berupa titipan tabungan yang diperuntukan haji bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji, Tabungan iB Martabe (Marwah) merupakan tabungan yang diperuntukkan umum atau seluruh kalangan masyarakat, Tabungan

Simple iB yang merupakan tabungan untuk siswa atau pelajar yang dikembangkan untuk mendorong budaya menabung sejak dini tabungan ini menggunakan prinsip *mudharabah*/bagi hasil yang dapat digunakan sebagai investasi yang mengutungkan dan dapat diambil kapan saja, Tabungan Marhamah merupakan tabungan yang menggunakan prinsip Mudharabah Mutiaqah yang penarikan dan penyetorannya dapat melalui teller atau ATM kapan saja, Tabungan Prioritas merupakan layanan bagi nasabah memiliki saldo tabungan yang tinggi, Giro iB merupakan giro yang diperuntukkan pemerintah pusat/Daerah atau rekening lembaga/satuan kerja pemerintah termasuk BUMN dan BUMD, Deposito iB Ibadah Mudharabah merupakan penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian nasabah yang sudah disepakati dengan pihak bank, pembagian keuntungan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad mudharabah/bagi hasil (Juni, 2017).

Dengan adanya berbagai jenis produk tabungan islam pada Bank Sumut Syariah maka masyarakat harus lebih spesifik untuk menentukan jenis produk tabungan yang akan dipilih sesuai dengan kebutuhan, setiap produk yang ada dalam Bank Sumut Syariah yang akan ditawarkan kepada masyarakat memiliki kelebihan masing-masing.

Persaingan yang ketat bank dituntut untuk lebih mengembangkan berbagai strategi dalam menghadapi perubahan pangsa pasar. Perlunya evaluasi sebagai strategi yang sudah dijalankan apakah sudah mencapai dalam taraf keunggulan bersaing, maka perlunya identifikasi kelemahan dan kelebihan untuk mengetahui dan memanfaatkan kelemahan pesaing.

Dengan adanya *infomation and communication technology* atau teknologi informasi dan komunikasi, telah mengubah cara hidup manusia dalam berbagai kegiatan seperti cara berkomunikasi, cara bekerja, belajar, berbisnis dan lainnya. Dengan adanya ICT proses perbankan ditransformasikan menjadi *mobile banking* (*m-banking*) yang merupakan sebuah layanan yang mempermudah nasabah untuk mengakses rekening atau informasi melalui perangkat mobile seperti telepon selular berbasis GSM, tidak semua wilayah mampu mengases teknologi informasi yang diakibatkan dari gangguan jaringan. Hadirnya layanan *m-banking* menjadi peluang

bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat mendorong angka statistik perbankan syariah di Indonesia (Filanti, 2019).

Bank Sumut Syariah melakukan upaya untuk memenuhi kualitas layanan terhadap nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan yang berbasis *internet* seperti *m-banking* dan *internet banking*, hal tersebut dilakukan oleh pihak bank untuk memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju. Layanan berbasis *internet* pada bank merupakan sebuah terobosan yang menarik karena nasabah bisa mengakses 24 jam dan transaksi dapat dilakukan dimana saja.

Penggunaan *internet banking* mengalami ketidakstabilan atau naik turun yang menunjukkan bahwa bank Sumut Syariah belum dapat memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi nasabahnya dari sisi teknologi. Namun dalam perkembangan waktu dan jaman yang semakin modern penggunaan dari berbagai produk tabungan berkembang seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1.**  
**Perkembangan Tabungan Bank Sumut Unit Syariah**

<b>Tabungan Syariah Tahun 2018-2020</b>			
<b>Jenis Simpanan</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Tabungan Wadi'ah	69.712	79.416	86.479
Tabungan Mudharabah	59.939	64.471	68.363
Tabungan Mudharabah iB Plus	16	-	-
Tabungan Mudharabah iB Rencana	1.110	823	358
Tabungan Mudharabah Sempel iB	1.110	823	8.516
Tabungan Mudharabah BSS Ceria	7.367	8.704	7
Tabungan iB Prioritas	232	23	347
<b>Jumlah</b>	<b>138.615</b>	<b>159.681</b>	<b>164.070</b>

*Sumber: Data Bank Sumut Unit Syariah (National and Pillars, no date)*

Pada Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa penggunaan tabungan pada tahun 2020 sebesar Rp.747.395 juta untuk pengguna tabungan akad wadi'ah dan mudharabah mengalami peningkatan sebesar Rp. 36.033 juta atau 5,7%

dibandingkan tahun 2019. Selain itu jumlah nasabah pada tahun 2020 pada Bank Sumut Syariah 164.070 nasabah meningkat sebanyak 4.389 nasabah atau 2,75%.

Kualitas layanan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah sehingga mampu menjadi daya tarik dan mempertahankan nasabah bank, selain itu promosi juga dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan yang akan dipilih karena kurangnya promosi dan kualitas layanan yang baik pada calon nasabah dan masyarakat tidak akan mengenal bank dan produk tabungannya sehingga membuat nasabah tidak puas akan layanan bank (SIREGAR, 2016).

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, bank syariah memberikan layanan berupa ICT atau teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan *future m-banking* yang memudahkan nasabah untuk mengelola dananya dengan mudah selama di dalam rumah dengan layanan perbankan. Dengan kemajuan teknologi bank dituntut untuk terus berinovasi dalam hal perkembangan teknologi serta kualitas layanan yang memuaskan bagi nasabah, tidak semua nasabah atau masyarakat umum yang memahami perkembangan ICT dalam perbankan syariah, masih ada nasabah yang belum siap untuk menggunakan serta memahami ICT sebagai pengantar layanan serta masih banyak masyarakat umum yang beranggapan bahwa sulitnya mengikuti perkembangan teknologi dalam melakukan berbagai transaksi.

Namun jika bank tidak memberikan kemajuan atau tidak memaksimalkan layanan teknologi bank akan ditinggalkan nasabah dan akan mengalami ketertinggalan yang akan mengakibatkan kerugian dan membuat bank tutup (Muslimin, Zainab and Jafar, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang terjadi menjadi identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Kurangnya pemahaman masyarakat umum mengenai perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) pada Bank Syariah.
2. Kurangnya promosi kepada masyarakat umum mengenai produk yang di tawarkan menggunakan ICT (*Information Communication Technology*).
3. Kurang maksimalnya penerapan kualitas layanan pada Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan minat menjadi nasabah tabungan.
4. Kurangnya kualitas layanan kepada masyarakat umum secara langsung mengenai produk yang dibutuhkan.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas, maka dapat dikemukakan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini agar penelitian tidak meluas dan hanya terfokus pada lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada dua variabel yaitu variabel perkembangan ICT (*m-Banking, Internet Banking, SMS-Banking, ATM*) dan variabel kualitas layanan terhadap nasabah.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan kajiannya pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan.
3. Penelitian ini hanya menggunakan sampel nasabah Bank Sumut Syariah pada tahun 2022.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan.

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
3. Apakah perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Syariah Brigjen Katamso Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan kualitas layanan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap banayak pihak antara lain seperti:

1. Bagi Penulis  
Penulis dapat memperoleh ilmu serta pengalaman dan menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir mahasiswa guna mendapatkan gelar sarjana (S1) program studi Perbankan Syariah.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil dari penelitian ini dapat menjadi informasi bagi Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan mengenai kualitas layanan pada nasabah.
3. Bagi Universitas  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu untuk dijadikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya.

#### 4. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan ini diharapkan kepada masyarakat dapat membantu dan memperluas wawasan mengenai kuliatas layanan Bank Sumut Unit Syariah.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Dengan adanya sistematika penulisan dapat mempermudah pembahas dalam penulisan, sehingga sistematika penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan memiliki materi terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan dari hasil pemikiran terdahulu yang cukup relavan, meliputi kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu, kerangka berfikir dalam hipotesis penelitian.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan, data dan instrumen penelitian secara analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian dan pembahasan terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dan pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kualitas Perkembangan ICT**

###### **a. Pengertian ICT**

Teknologi informasi merupakan suatu cara atau sistem yang digunakan manusia untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi. Seiring dengan perkembangan zaman maka berkembang pula komputer dan alat komunikasi lainnya, selain itu ICT juga dimanfaatkan sebagai alat menyajikan, memproses, serta mengola data dan informasi, serta pemanfaatan (Hery, 2012).

Menurut Chu & Seltzer (2010), ICT merupakan teknologi informasi yang dapat bergerak pada bidang mengola data seperti menyimpan, menyusun, memproses, serta dapat mencari data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Teknologi informasi biasanya digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah. Saat ini teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan manusia yang termasuk kebutuhan primer bahkan teknologi informasi sudah digunakan bagi semua kalangan masyarakat. Dengan terus berkembangnya ICT dapat menjadi kunci kemajuan teknologi negara termasuk pendidikan, kesehatan, serta bidang ekonomi.

ICT adalah teknologi informasi yang kini perkembangannya semakin pesat, saat ini teknologi informasi dimanfaatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan seperti berkomunikasi, belajar, berbisnis, dan lain sebagainya. Adanya teknologi informasi mempermudah proses kerja dan konten yang bisa ditransformasikan dari fisik menjadi digital, mobile, virtual serta personal (Filanti, 2019).

Perkembangan ICT atau teknologi informasi yang saat ini kecepatannya semakin tinggi yang menyebabkan kebutuhan untuk menggunakan jaringan komputer semakin meningkat pula. Dengan

perkembangannya yang semakin meningkat banyak sisi positif yang diambil seperti informasi, jual beli *online*, serta berkomunikasi tanpa bertemu.

Kelemahan dari ICT atau teknologi informasi saat ini seperti pemanfaatan teknologi *internet* yang disalah gunakan masyarakat untuk melakukan kejahatan seperti pencurian kartu kredit, hacking beberapa situs, menyadap data orang lain dan memanipulasi. Dari kelemahan teknologi informasi ini pemerintah cukup sulit untuk mengimbangi teknik kejahatan yang dilakukan dengan teknologi komputer pada jaringan *internet*, sehingga menciptakan rasa waspada pada pengguna ICT (Abidin, 2015).

#### **b. Implementasi ICT**

ICT mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang merupakan wadah atau payung besar terminologi yang merangkap berbagai peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi.

Pada dunia perbankan, dengan perkembangan ICT atau teknologi informasi menjadikan para pengusaha mengubah strategi bisnisnya menggunakan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.

Kemajuan teknologi yang semakin maju di dunia transaksi perbankan juga menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Dengan melayani nasabah yang sebelumnya harus bertemu atau nasabah datang ke bank untuk menabung atau investasi, sekarang bank bisa memberikan pelayanan dengan jarak jauh yang artinya menggunakan teknologi berbasis komputer dan bisa diakses melalui *internet* dengan *mobile* “HP” dengan SMS yang sudah banyak diterapkan bank (Ansori, 2018).

Melihat gaya hidup nasabah yang berubah pada peningkatan penggunaan ICT dalam melakukan hal bertransaksi layanan perbankan, maka nasabah juga perlu dibekali kemampuan mengenai pengetahuan

pada penggunaan teknologi perbankan. Hal ini perlu dilakukan karena masih ada beberapa nasabah yang belum paham dalam menggunakan teknologi informasi sebagai pengantar layanan. Terbukti bahwa masih banyak nasabah yang frustrasi ketika melakukan transaksi menggunakan layanan berbasis teknologi (Basri, 2019).

### c. Pengertian Kualitas

Menurut Davis (1994), kualitas merupakan sebuah kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah pandangan hidup yang merupakan suatu persyaratan untuk meningkatkan kinerja bisnis serta memenuhi keperluan nasabah, kualitas juga meningkatkan produktivitas pada pasar.

Kualitas adalah suatu tingkat untuk memenuhi pelayanan suatu produk agar pelanggan merasa puas. Kualitas juga merupakan sebagai persyaratan yang sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan kualitas yang baik dan memuaskan akan menjadi kunci bagi kestiaan seorang nasabah (Lubis and Andayani, 2017).

Kualitas ialah suatu aspek dalam sebuah perusahaan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan dalam suatu produk dan merupakan suatu faktor utama dalam kinerja di perusahaan jika kualitas yang diberikan bagus maka menjadi penentu produk secara mutlak. Selain itu suatu perusahaan juga harus memahami serta mengerti kebutuhan produk dan jasa dari seorang nasabah atau konsumennya yang mencakup kualitas seperti *marketing*, *manufacture*, dan *maintenance*. Dimana pemakain produk tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (Herawati, Hidayat and Suwarsito, 2018).

#### **d. Indikator Kualitas Perkembangan ICT**

Untuk melakukan kegiatan dalam bidang teknologi informasi ada beberapa indikator yang membangun sistem informasi perbankan syariah agar mempermudah berbagai proses kegiatan dalam bertansaksi maka perlu teknologi informasi yang harus memenuhi persyaratan penting dan saling berhubungan. Ada lima indikator kualitas perkembangan ICT menurut (Ansori, 2018) sebagai berikut:

- 1) *Correctness*, yaitu sejauh mana perkembangan internal maupun eksternal.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan sebuah aplikasi sesuai dengan fungsinya.
- 3) *Efficiency*, yaitu sebuah kapasitas parameter yang memudahkan dalam membuat turunan produk serta transaksi.
- 4) *Integrity*, yaitu sebuah akses ke aplikasi dan data.
- 5) *Usability*, yaitu kemudahan dalam mempelajari *user* serta *output*.

## **2. Kualitas Layanan**

### **a. Pengertian Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman (1988) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*) (Basri, 2019).

Tjiptono (2007) kualitas layanan adalah suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan dalam penyampaian. Kualitas layanan merupakan suatu layanan yang istimewa dari suatu produk yang dapat memberikan kepuasan terhadap keinginan masyarakat. Kualitas layanan sangat berpengaruh kepada masyarakat jika mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka dapat membantu perusahaan (Ibrahim, 2019).

Kualitas layanan merupakan bagian penting dalam perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan kualitas layanan yang memuaskan bagi nasabah maka akan menjadi

kepuasan tersendiri bagi para nasabah. Selain itu kualitas layanan juga penting dalam melakukan penjualan suatu produk baik layanan sebelum dan sesudah pembelian, dengan demikian nasabah atau konsumen dapat menilai suatu kualitas barang dengan layanan yang diberikan (Herawati *et al.*, 2018).

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan untuk kepuasan nasabah. Dengan begitu jika kualitas layanan yang diberikan cukup baik kepada nasabah maka merasa puas kepada layanan tersebut. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas perusahaan harus mampu mengidentifikasi bagaimana nasabah atau konsumennya serta mengerti apa yang dibutuhkan dari nasabah dan harapan nasabah dari sebuah kualitas layanan (Hidayat *et al.*, 2009).

Kualitas layanan adalah keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan serta keinginan dari seorang nasabah atau konsumen. Dalam kualitas layanan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika seorang nasabah atau konsumen mendapatkan kualitas layanan yang baik dan memuaskan maka perusahaan tersebut menjalankan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dengan nasabah atau konsumen, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka perusahaan tersebut tidak mengutamakan kualitas layanan (Hutagalung, 2017).

Kualitas pelayanan dalam bank merupakan suatu citra bagi perusahaan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam perspektif islam mengajarkan hendak menjual produk atau jasa yang berkualitas, tidak memberikan produk serta pelayanan yang buruk (Eva, 2021). Seperti firman Allah SWT, dalam surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

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

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

Setiap aktivitas hidup terikat dalam aturan syariah, demikian dengan penyampaian kualitas jasa dengan kualitas pelayanan jasa setiap aktivitas yang terikat harus didasari oleh kepatuhan dengan nilai – nilai moral dan etika sesuai dengan syariah. Seperti firman Allah SWT, dalam Q.S. An – Nahl : 89

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِّنْ أَنفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَٰؤُلَاءِ  
وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ ؕ

*“Dan kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. Dan kami turunkan kepadamu Al kitab (Alquran) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang – orang berserah diri (Q.S. An – Nahl : 89)”.*

Dalam ayat tersebut islam sangat menegaskan untuk pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik bukan yang buruk. Kualitas layanan bukan hanya mengantar dan melayani melainkan mengerti, memahami dan merasakan dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi yang ada di dalam *mind share* konsumen atau nasabah.

**b. Faktor Kualitas Layanan**

Terdapat 5 faktor kualitas layanan menurut (Lumempow, Mandey and Jopie, 2015), yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), merupakan daya tarik bagi nasabah atau konsumen, karena bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah atau pelanggan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), ialah kemampuan kinerja yang dimiliki sesuai dengan keinginan nasabah atau konsumen.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan penyampain informasi yang jelas kepada nasabah atau konsumen.
- 4) Jaminan (*Assurance*), merupakan suatu kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dari nasabah atau konsumen.
- 5) Empati (*Empathy*), adalah sikap tulus untuk memahami kebutuhan dari nasabah atau konsumen.

**c. Dampak Kualitas Layanan**

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996) dengan kualitas layanan yang baik tentunya dapat memberikan dampak positif terhadap penawaran produk yang berkualitas dan bernilai apabila sebanding dengan pengorbanan yang diberikan nasabah atau konsumen (Layanan, 2013).

Perbankan Syariah yang memberikan layanan berkualitas tentunya akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah juga dapat dilihat dari inovasi kualitas produk yang dapat memberikan dampak positif dan signifikan yang tentunya berpengaruh terhadap pangsa pasar serta profitabilitas perusahaan dan loyalitas nasabah (Basri, 2019).

#### d. Indikator Kualitas Layanan

Terdapat delapan dimensi dari kualitas yang dikemukakan oleh (Aditia *et al.*, 2021) yaitu :

- 1) *Performance* (Kinerja), kinerja mengacu pada karakteristik utama produk dan jasa.
- 2) *Feature* (Profil), aspek sekunder dari kinerja.
- 3) *Reliability* (Keandalan), adanya kemungkinan jasa yang dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.
- 4) *Conformance* (Kesesuaian), adanya kecocokan dengan keinginan atau kebutuhan konsumen.
- 5) *Durability* (Daya Tahan), daya tahan produk baik secara ekonomis maupun teknis.
- 6) *Serviceability* (Pelayanan), merupakan suatu kecepatan, kecekatan, kesopanan, kompetisi dan mudah dibenahi.
- 7) *Aesthetics* (Keindahan), keindahan produk dalam suatu rasa, suara atau yang bersifat subjektif.
- 8) *Perceived Quality* (Kualitas yang dapat dirasakan), kualitas dalam pandangan pelanggan atau konsumen.

### 3. Minat

#### a. Pengertian Minat

Menurut Anton (1999) minat merupakan suatu keinginan yang ada di dalam diri seseorang karena ketertarikan pada suatu hal yang berguna atau bermanfaat bagi hidupnya. Minat termasuk suatu dorongan yang ada di dalam diri untuk memilih suatu hal. Minat ialah suatu keputusan untuk membeli atau memakai suatu produk atau jasa (Lumempow, Mandey and Jopie, 2015).

Minat adalah keinginan atau kemauan untuk mendapatkan suatu hal. Minat merupakan motivasi untuk mendorong keinginan seseorang dalam melakukan suatu pilihan yang mereka inginkan. Minat adalah



memfokuskan diri untuk suatu yang diminati dengan perasaan senang dan rasa puas dengan apa yang telah dipilih (Suharyat, 2009).

#### **b. Indikator Minat**

Menurut Jefkins (1996) terdapat tiga indikator dalam minat (Ibrahim, 2014) yaitu :

- 1) Ketertarikan (*Interest*), merupakan suatu hal untuk menarik minat perhatian para nasabah atau konsumen.
- 2) Keinginan (*Desire*), merupakan minat yang harus mengetahui manfaat dan kegunaan dari suatu produk yang diinginkan.
- 3) Keyakinan (*Attention*), ialah sikap yang ada pada diri untuk meyakinkan bahwa ia merasa benar untuk sesuatu yang diminatinya.

#### **B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel 2.1. Penelitian Relevan**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	(Ghazali, 2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sumut	Kuantitatif	Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 55,9%.

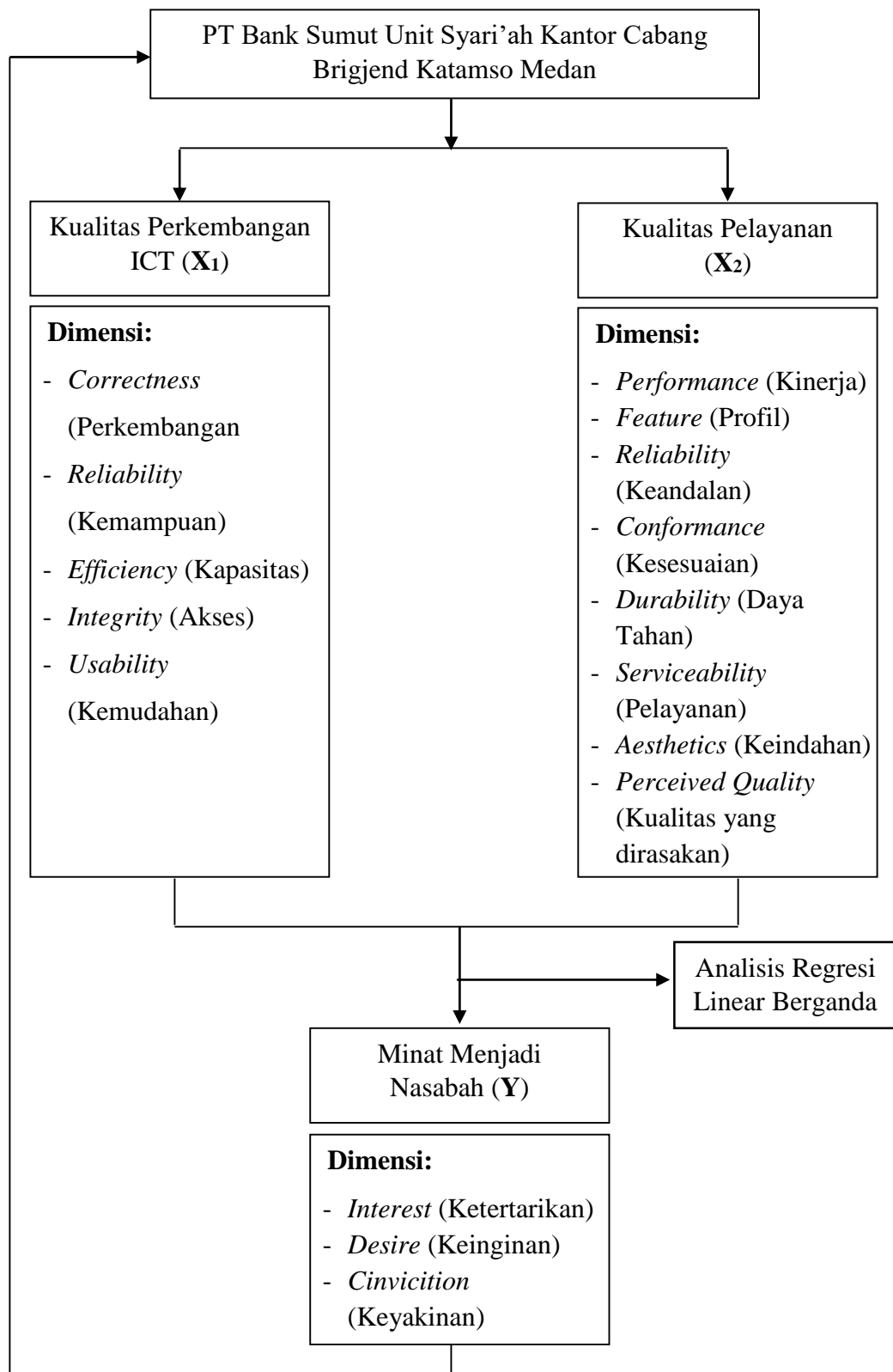
		Syariah KCP J.Ginting Medan		
2	(Siregar and H, 2020)	Pengaruh layanan Berbasis Internet dan Layanan Manual terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCP H.M.Yamin	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada pengaruh yang signifikan <i>Internet Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah.</li> <li>• Tidak ada pengaruh yang signifikan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah.</li> <li>• Tidak ada pengaruh yang signifikan Layanan Manual terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah.</li> <li>• Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah.</li> </ul>
3	(‘yusdimah Hasibuan’, 2017)	Pengaruh Promosi dan Pelayanan Ter- hadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Cabang	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Medan pembantu penyabungan.</li> </ul>

		pembantu Syariah Panyabungan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat signifikan dari kepuasan nasabah sebesar <math>0,086 &lt; 0,1</math> terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah.</li> <li>• Tingkat signifikan dari kualitas pelayanan sebesar <math>0,000 &lt; 0,1</math> terhadap kepuasan nasabah.</li> </ul>
4	(Harahap, 2017)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.</li> <li>• Tingkat signifikan dari teknologi informasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.</li> <li>• Tingkat signifikan dari kualitas layanan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05.</li> <li>• Hasil pengujian determinasi menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel TI dan kualitas layanan terhadap variabel</li> </ul>

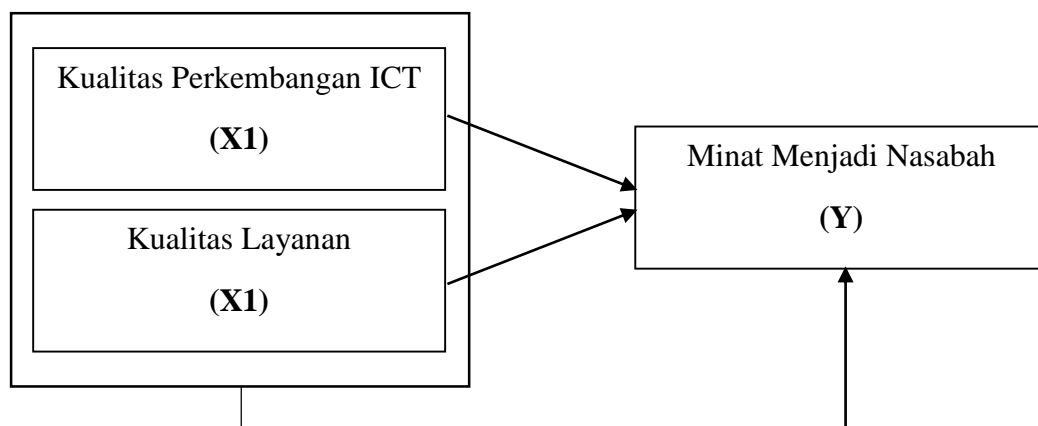
				kepuasan nasabah sebesar 61,6%.
5	(Yudhistira, 2019)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Terbuka Kantor Cabang Makassar Somba	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu</li> <li>• Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu</li> <li>• Teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Makassar Somba Opu.</li> </ul>

### **C. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan fenomena masalah dan teori yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan suatu kerangka berfikir dalam penelitian ini terkait “Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (*Information Communication Tehchnology*) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah KCP Brigjend Katamsso Medan sebagaimana dijelaskan dalam Gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



**Gambar 2.2. Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan teori yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H<sub>1</sub>: Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT atau *Information Communication Technology* terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
  - Ha: Ada pengaruh signifikan Kualitas Perkembangan ICT terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
  - Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Perkembangan ICT terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
2. H<sub>2</sub>: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
  - Ha: Ada pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.
  - Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.

3. H<sub>3</sub>: Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.

Ha: Ada pengaruh signifikan kualitas perkembangan ICT dan kualitas layanan secara simultan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas perkembangan ICT dan kualitas layanan secara simultan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis atau metode deskriptif verifikatif. Menurut (Iii, Jenis and Penelitian, 2021) penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Sedangkan penelitian verifikatif menurut (Prof. Dr.Sugiyono, 2013) adalah penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan suatu hipotesis berupa kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak serta untuk mengetahui kebenaran hipotesis dengan menggunakan statistik.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bekerja dengan angka, datanya berwujud bilangan (skor/nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan statistik untuk menjawab hipotesis penelitian yang spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain (Firmansyah, 2017). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan kualitas layanan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamsa Medan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana untuk melaksanakan penelitian, untuk menemukan data-data yang diinginkan peneliti. Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumut Syariah Brigjend Katamsa Medan yang berlokasi di Jl. Bridgen Katamsa Medan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian adalah jadwal yang akan dilakukan untuk melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – September 2022. Berikut dipaparkan jadwal penelitian dalam Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2022								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep
1.	Pengajuan Judul	■								
2.	Penyusunan Proposal		■							
3.	Bimbingan Proposal			■						
4.	Seminar Proposal				■					
5.	Pelaksanaan Riset					■				
6.	Penyusunan Skripsi						■			
7.	Bimbingan Skripsi						■	■	■	
8.	Sidang Meja Hijau									■

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut (Husaini Usman) Populasi adalah semua nilai hasil perhitungan atau penilaian ataupun pengukuran baik kuantitatif maupun kualitatif dan karakteristik mengenai objek tertentu untuk mempertimbangkan kesimpulan (Roflin and Pariyana, 2021). Dalam penelitian ini target populasinya adalah nasabah pada Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan yang berjumlah 2.685 orang/nasabah.

#### 2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, yang memiliki beberapa anggota dari populasi. Selain itu, sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi, serta semua unit populasi harus memiliki peluang sebagai unit sampel (Roflin and Pariyana, 2021).

Dalam menentukan teknik pengambilan sampel maka akan menggunakan *non-probability sampling*, yaitu teknik sampling yang tidak

memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel, karena tidak diketahui jumlah populasinya.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convience sampel* atau biasa disebut dengan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (Roflin and Pariyana, 2021). Dimana jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh dan ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*).

1 : Konstanta

Berdasarkan rumus di atas diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{2.685}{1+2.685(0,15)^2} = \frac{2.685}{61,41} = 43,72 = 44$$

Dengan menggunakan nilai *e* yaitu 15%. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 orang nasabah.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian diambil kesimpulannya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Variabel Bebas (Independen)**

Variabel Independen ialah variabel yang mempengaruhi variabel lain (Firmansyah, 2017). Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yaitu variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Perkembangan ICT (X1) dan Kualitas Layanan terhadap Nasabah (X2)

## 2. Variabel Terkait (Dependen)

Variabel Dependen ialah variabel yang diukur untuk mengetahui pengaruh dari variabel lain (Firmansyah, 2017). Variabel terkait pada penelitian ini yaitu Minat Menjadi Nasabah (Y).

## E. Definisi Operasional Variabel

Adapun Definisi Operasional Variabel pada penelitian ini dipaparkan dalam Tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Perkembangan ICT (X1)	Teknologi Informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Dengan menggabungkan antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi maka terciptanya berbagai teknologi perbankan seperti <i>m-banking</i> , <i>i-banking</i> dll.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Correctness</i> (Perkembangan)</li> <li>- <i>Reliability</i> (Kemampuan)</li> <li>- <i>Efficiency</i> (Kapasitas)</li> <li>- <i>Integrity</i> (Akses)</li> <li>- <i>Usability</i> (Kemudahan)</li> </ul> (Ansori, 2018)	Angket Tertutup	Interval
Kualitas Layanan (X2)	Kualitas layanan adalah seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas pelayanan yang diterima nasabah (Aditia <i>et al.</i> , 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Performance</i> (Kinerja)</li> <li>- <i>Feature</i> (Profil)</li> <li>- <i>Reliability</i> (Keandalan)</li> <li>- <i>Conformance</i> (Kesesuaian)</li> <li>- <i>Durability</i> (Daya Tahan)</li> </ul>	Angket Tertutup	Interval

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Serviceability</i> (Pelayanan)</li> <li>- <i>Aesthetics</i> (Keindahan)</li> <li>- <i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dirasakan) (Aditia <i>et al.</i>, 2021)</li> </ul>		
Minat Menjadi Nasabah (Y)	Minat menjadi nasabah adalah interpretasi dari kepuasan dan penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima ( <i>perceived service</i> ) dengan tingkat layanan yang diharapkan ( <i>expected service</i> ) (Hutagalung, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Interest</i> (Ketertarikan)</li> <li>- <i>Desire</i> (Keinginan)</li> <li>- <i>Cinvicition</i> (Keyakinan) (Jefkins, 1996)</li> </ul>	Angket Tertutup	Interval

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuisisioner

Metode utama yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Firmansyah, 2017). Jenis kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner tertutup dalam bentuk *check list* dengan tujuan memperoleh dan mengumpulkan data primer dalam variabel penelitian.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, skrip, buku, surat kabar, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2013). Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan

data sekunder mengenai sampel dalam penelitian yaitu nasabah Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan Tahun 2022.

### G. Instrumen Penelitian

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui angket tertutup dalam bentuk *Checklist* menggunakan Skala Likert. Penelitian Skala Likert 5 titik (versi asli dari Dr. Rensist Likert) terdiri dari: (a) Sangat setuju, (b) Setuju (c) Kurang setuju, (d) Tidak setuju, dan (e) Sangat tidak setuju (Hendryadi, 2015). Adapun bobot skor pada instrumen Skala Likert dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3. Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

*Sumber: Arikunto (2013)*

Langkah-langkah dalam menyusun skala Likert's menurut (Hendryadi, 2015) yaitu:

- 1) Menetapkan variabel yang akan diteliti.
- 2) Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
- 3) Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

Adapun kisi-kisi instrumen angket kualitas perkembangan ICT (X1), kualitas pelayanan (X2), dan minat menjadi nasabah (Y) dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Prkembangan ICT (X1)	<i>Correctness</i> (Perkembangan)	1,2
	<i>Reliability</i> (Kemampuan)	3,4
	<i>Efficiency</i> (Kapasitas)	5,6
	<i>Integrity</i> (Akses)	7,8
	<i>Usability</i> (Kemudahan)	9,10
Kualitas Pelayanan (X2)	<i>Performance</i> (Kinerja)	1,2
	<i>Feature</i> (Profil)	3,4
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	5,6
	<i>Conformance</i> (Kesesuaian)	7,8
	<i>Durability</i> (Daya Tahan)	9,10
	<i>Serviceability</i> (Pelayanan)	11,12
	<i>Aesthetics</i> (Keindahan)	13,14
	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dirasakan)	15,16
Minat Menjadi Nasabah (Y)	<i>Interest</i> (Ketertarikan)	1,2
	<i>Desire</i> (Keinginan)	3,4
	<i>Cinivition</i> (Keyakinan)	5,6

## H. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 25 for windows. Adapun tahapan analisis data dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Pengujian Validitas

Uji validitas internal dalam penelitian menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* dan  $r_{table}$ . Perhitungan validitas dibantu dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 20*. Harga  $r_{tabel}$  dihitung dengan taraf signifikan 5% dan “n” sesuai dengan jumlah sampel yang penelitian yakni sebanyak 44 orang nasabah bank Sumut Syari’ah

Brigjend Katamso Medan tahun 2022. Adapun rumus korelasi *product moment* menurut Akdon (2008) adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

- n : jumlah responden
- X : skor setiap item
- Y : skor total
- $(\sum X)^2$ : kuadrat jumlah skor item
- $\sum X^2$  : jumlah kuadrat skor item
- $\sum Y^2$  : jumlah kuadrat skor item
- $(\sum Y)^2$ : kuadrat jumlah skor total
- $R_{xy}$  : koefisien korelasi variabel x dan y

Kesimpulan uji validitas diperoleh dengan membandingkan tingkat validitas tiap butir pernyataan yaitu  $r_{hitung}$  dengan besarnya  $r_{tabel}$ . Apabila tingkat  $r_{hitung}$  item pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka nomor pertanyaan tersebut valid, sedangkan apabila tingkat  $r_{hitung}$  item pernyataan lebih kecil dari  $r_{tabel}$  atau ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ), maka nomor pernyataan tersebut tidak valid (Arikunto, 2013). Adapun klasifikasi besaran koefisien dan katagori validitas dapat dilihat pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5. Klasifikasi Besaran Koefisien Validitas**

<b>Koefisien Validitas</b>	<b>Keterangan</b>
$0,80 \leq r_{xy} < 1,00$	Validitas Sangat Tinggi
$0,60 \leq r_{xy} < 0,80$	Validitas Tinggi
$0,40 \leq r_{xy} < 0,60$	Validitas Cukup
$0,20 \leq r_{xy} < 0,40$	Validitas Rendah
$0,00 \leq r_{xy} < 0,20$	Validitas Sangat Rendah
$r_{xy} < 0,00$	Validitas Tidak Valid

Sumber:(Arikunto, 2013)



## b. Pengujian Reabilitas

Menurut Rusman (2013), reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen, oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas perlu dilakukan. Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus *Alfa Cronbach* karena data yang diukur berupa data dengan skala Likert. Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *software IBM SPSS Statistics 25* dengan *Cronbach's Alpha*. Setelah diperoleh koefisien reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan Tabel nilai r dengan taraf signifikan 5%.

Adapun teknik Teknik perhitungan reliabilitas dengan koefisien *Alfa Cronbach* menurut (Arikunto, 2013) adalah sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  : reliabilitas instrument
- $k$  : banyaknya butir pernyataan
- $\sum \sigma^2 b$  : jumlah varian butir
- $\sigma^2 t$  : varians total

Untuk mencari varian butir dapat dicari dengan rumus:

$$\sum \sigma^2 b : \frac{\sum KBi - \frac{(\sum b1)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

- $\sum KBi$  : jumlah kuadrat butir ke-i
- $\sum b1$  : jumlah butir ke-i
- $n$  : jumlah responden

Untuk mencari varians total dicari dengan rumus:

$$\sigma^2_t: \frac{\sum KST - \frac{(\sum ST)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

- $\sum KST$ : jumlah kuadrat skor total
- $\sum ST$  : jumlah skor total

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas instrumen yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%, maka alat ukur tersebut reliabel. Begitu pula sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen tersebut, selanjutnya konsultasikan dengan Tabel 3.6.

**Tabel 3.6. Ukuran Kemantapan Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
Antara 0.00 sampai 0.20	Sangat rendah
Antara > 0.20 sampai 0.40	Rendah
Antara > 0.40 sampai 0.60	Cukup
Antara > 0.60 sampai 0.80	Tinggi
Antara > 0.80 sampai 1.00	Sangat Tinggi

*Sumber: (Arikunto, 2013)*

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Histogram P-Plot

Uji normalitas histogram p-plot bertujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak (Dr.Elvi Maria Silalahi, 2021). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam pengujian normalitas histogram adalah sebagai berikut.

- 1) Data dikatakan berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal

- 2) Data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi yang menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dimana salah satu persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Sementara, jika terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas akan berakibat pada sebuah keraguan [ketidakakuratan] suatu hasil analisis regresi yang dilakukan.

Adapun ciri-ciri suatu data tidak terjadi gejala atau fenomena heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

#### **c. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas adalah bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*).

Adapun teknik dasar pengambilan keputusan dalam pengujian multikolinearitas adalah sebagai berikut.

- 1) Melihat Nilai Tolerance: jika nilai Tolerance lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas
- 2) Melihat nilai FIV: jika nilai VIF lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji-t (Parsial)

Uji-t dilakukan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara satu persatu (parsial) dengan  $\alpha = 0,05$  melalui bantuan program *SPSS 25 for windows*.

Adapun dasar penerimaan atau penolakan hipotesa adalah dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai  $t_{hitung}$  sebagai berikut.

- 1) Jika nilai  $sig < 0.05$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- 2) Jika nilai  $sig > 0.05$ , atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

#### b. Uji-F (Simultan)

Uji-F dalam regresi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai  $sig < 0.05$ , atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- 2) Jika nilai  $sig > 0.05$ , atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi variabel dependen atau tidak bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas. Nilai yang

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Nababan, 2007).

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel atau lebih variabel independen (variabel bebas). Persamaan regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi teknologi informasi

$\beta_2$  = koefisien regresi kualitas layanan

X1 = kualitas perkembangan ICT

X2 = kualitas pelayanan

$\varepsilon$  = tingkat kesalahan

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Institusi

##### a. Hasil Penelitian

#### 1. Bank Sumut Syariah

##### a. Sejarah Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut Syariah

Berawal pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akte notaris Rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas didirikannya PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) lalu di ubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang susai dengan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah.

Namun pada tanggal 16 April 1999 dengan perda no. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas, sesuai dengan akte pendirian perseroan terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, SH, maka nama BPDSU di ubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau yang disingkat menjadi PT. BANK SUMUT (Patel, 2019).

Dengan adanya PT. Bank Sumut menjadi salah satu perangkat kedaulatan di dunia perbankan dan PT Bank Sumut juga memiliki tugas sebagai penggerak serta pendorong laju pembangunan di dalam daerah terutama Sumatera Utara, berperan sebagai administratur tabungan daerah atau penyimpanan uang daerah dan salah satunya untuk sumber pendataan daerah serta sebagai Bank Umum sebagaimana yang dimaksud oleh Undang-Undang no. 7 Tahun 1992 yang sudah diperbahruai atau di-*upgrade* menjadi Undang- Undang No. 10 Tahun 1998.

Gagasan serta wacana untuk menjadikan salah satu unit ataupun divisi usha Syariah sebenarnya sudah berkembang cukup lama dalam kalangan *stakeholder* pada Bank Sumut, terutama pada Direksi dan Komisaris, sejak dikeluarkan oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia

(MUI) sesuai dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwasanya bunga adalah haram, dan memberikan kesempatan bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS). Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada adat-istiadat masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya pada Umat Islam yang sadar akan pentingnya menjalankan ajaran sesuai dengan syariah dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Dengan komitmen yang kuat untuk mendirikan unit usaha syariah kini semakin menguat untuk mendorong masyarakat muslim agar mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Seperti dari hasil survei dilakukan di delapan kota yang ada di Sumatera Utara, telah menunjukkan bahwa minat masyarakat pada pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu 70% sedangkan untuk tingkat ketertarikan 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan Syariah.

Atas dasar hal dan komitmen Bank Sumut pada pengembayaan layanan syariah maka dari itu dibentuk Devisi Usaha Syariah, pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumut membuka unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah, yaitu kantor cabang syariah Medan dan kantor cabang Padang Sidempuan (Siregar, 2019).

Bank Sumut Cabang Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berlandaskan pada prinsip syariah islam dengan izin prinsip Bank Indonesia No. 6/2/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2005. Diikuti dengan dibentuknya kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi pada Tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin Bank Indonesia, dengan surat Bank Indonesia Medan Kepada Direksi PT. Bank Sumut No. 07/177/DPIP/Prz/Mdn tanggal 15 Desember 2005 perihal rencana pembukaan Kantor Cabang Syari'ah kantor pembantu kantor keuangan Bank Sumut.

**b. Lokasi Bank Sumut Syariah Medan**

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan bertepatan di jalan Brigjend Katamso, comp. Centrium No. 4, 20159, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

**c. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah**

**VISI**

*“Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat”*

**MISI**

*“Misi dari Bank Sumut yaitu mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip Compliance”*

**d. Statement Budaya Bank Sumut Syariah**

*Statement* budaya dalam perusahaan ataupun yang dikenal dengan kata Motto, Motto dari PT. Bank Sumut Cabang Medan yaitu memberikan reputasi terbaik. Adapun penjabaran dari kata terbaik yaitu :

- a) Berusaha untuk selalu terpercaya
- b) Energik dalam melakukan setiap kegiatan
- c) Senantiasa bersikap ramah
- d) Membina hubungan secara bersahabat
- e) Menciptakan suasana yang aman dan nyaman
- f) Memiliki integritas tinggi
- g) Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik

**e. Unit Usaha Syariah di Bank Sumut Syariah**

Bank Sumut telah mewujudkan visinya dengan dengan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Pada tahun 2004, Bank Sumut membuka Unit Usaha



Syariah yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) Cabang Medan dengan suratnya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Bank Sumut UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004, dengan dua unit kantor operasional yaitu :

- a. Kantor Cabang Syariah Medan
- b. Kantor Cabang Syariah Sidempuan

Kemudian Bank Sumut UUS semakin menambah jaringan operasionalnya yakni :

- a) Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi,
- b) Kantor Cabang Syariah Sibolga,
- c) Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar,
- d) Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Joni,
- e) Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin,
- f) Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya,
- g) Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya,
- h) Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyambungan,
- i) Kantor Cabang Pembantu Syariah Lubuk Pakam,
- j) Kantor Cabang Pembantu Syariah Binjai,
- k) Kantor Cabang Pembantu Syariah Kisaran,
- l) Kantor Cabang Pembantu Syariah Multatuli,
- m) Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat,
- n) Kantor Cabang Pembantu Syariah Hamparan Perak,
- o) Kantor Cabang Pembantu Syariah Kampung Pon,
- p) Kantor Cabang Pembantu Syariah Perdagangan,
- q) Kantor Cabang Pembantu Syariah Rantau Perapat,
- r) Kantor Cabang Pembantu Syariah Jamin Ginting.

Seluruh layanan syariah dan konvensional sebanyak 84 unit Bank Sumut. Kantor Cabang Syariah Medan berdiri pada tanggal 28 Oktober 2005 bersama dengan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan No. 5/145/Prz/Mdn diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai izin Operasional Bank

Indonesia (BI) Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut. Pada pembentukan Unit Usaha syariah ditunjukkan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih luas kepada masyarakat yang memiliki keinginan untuk mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip hukum syariah islam.

Dengan melalui produk dan jasa perbankan yang lebih luas maka diharapkan Bank Sumut dapat memberikan dorongan dan partisipasi kepada masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melalui prinsip-prinsip bagi hasil dan pertumbuhan ekonomi.

#### f. Logo Bank Sumut Syariah

PT. Bank Sumut memiliki kata kunci dari logo yaitu sinergi. Maksudnya ialah kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berakal berkemauan keras yang didasari profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.



**Gambar 4.1. Logo Bank Sumut Syariah**

Bentuk dari logo PT. Bank Sumut Syariah menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk “U” yang saling bersinergi membentuk “S” yang merupakan kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT. Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang telah tertera pada visi Bank Sumut.

Warna Orange yang ada pada logo Bank Sumut Syariah sebagai symbol suatu hasrat untuk maju yang dilakukan energik yang dipadukan dengan warna biru yang sportif dan profesional, sebagaimana yang telah terungkap dalam misi Bank Sumut. Warna

putih yang ada dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah.

Penulisan Bank menggunakan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna untuk lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Makna angka delapan dalam logo Bank Sumut yaitu setiap implementasi dan standar layanan Bank Sumut masing-masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari “S” pada logo bank Sumut. Angka delapan adalah angka bulatan yang tidak terputus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

**g. Kegiatan Operasional Perusahaan Bank Sumut Syariah**

PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan serta perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa perseroan terbatas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan ini dalam kegiatan sehari-harinya dalam menghimpun dana maupun penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip syariah yakni bagi hasil margin keuntungan, dan jual beli, dalam kegiatan operasionalnya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut membagi produknya menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

1) Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Produk PT. Bank Sumut Syariah yang dapat menghimpun dana yaitu:

a) Produk *Wadiah*

1) *Tabungan iB Martabe (Marwah)*

Tabungan marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamana* atau biasa yang sering dikenal dengan titipan yang bisa diambil kapan saja (on call) atau berdasarkan kesepakatan yang telah di tentukan atau di sepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam

bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank sendiri.

2) *Simpanan Giro Wadiah*

Simpanan giro wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *Wadiah Yad dhamanah* (Titipan Murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana .pada bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah islam dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh apabila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk yaitu dapat ditarik setiap saat menggunakan CEK, dan Bilyet Giro.

b) Produk Mudharabah

1) *Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)*

Tabungan ini merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudharabah Mutalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) serta bank sebagai pihak bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional melalui Teller/ ATM.

2) *Deposito iB Ibadah*

Produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Prinsip yang sama dengan tabungan marhamah, tetapi dana disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang sudah disepakati bersama serta keuntungan yang telah ditentukan dengan bagi hasil. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan juga halal.

### 3) Tabungan Makbul

Tabungan makbul merupakan produk tabungan khusus PT. Bank Sumut Syariah untuk sarana Biaya penitipan Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) penabung perorangan secara bertahap atau sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan. Produk ini terhubung secara *on-line* dengan aplikasi SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk mendapatkan nomor porsi serta pelunasan BPIH.

## 2) Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Adapun produk PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana yaitu :

### a) Pembiayaan iB Serbaguna

Pembiayaan iB serbaguna yaitu pembiayaan dengan menggunakan akad *Murabahah* (jual beli) atas barang dengan harga yang disepakati di awal pada saat pembelian dan margin yang diperoleh pihak bank. Pembeli dapat membayar uang muka sesuai yang sudah di syartkan bank, Nasabah membayar kepada bank sesuai dengan harga yang sudah diperjanjikan dan pembayaran tidak berubah susai dengan janji yang telah disepakati. Produk pembiayaan ini bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat membeli barang-barang yang konsumtif, modal kerja, serta investasi.

### b) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan ini merupakan penanaman modal atau dana dari pemilik untuk suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah ditentukan oleh nasabah dan bank. Jika mengalami kerugian maka ditanggung pemilik model sesuai dengan modal masing-masing, jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan

pembagian keuntungan di tentukan dengan akad yang disepakati. Pembiayaan ini dikhususkan untuk pembiayaan Modal kerja usaha mikro, kecil, menengah, atau sektor komersil/korporasi. Dalam pembiayaan ini menggunakan Akad Mudharabah atau Akad Musyarakah.

c) Pinjaman Dengan Gadai emas

Pembiayaan ini merupakan pembiayaan pinjaman tanpa imbalan dengan jaminan emas dengan kewajiban mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau di cicil dengan jangka tertentu. Rahn ialah fasilitas pinjaman tanpa imbalan jasa yang diberikan bank kepada nasabah dengan menggunakan jaminan emas yang berprinsip syariah. Emas yang digadaikan bank dengan biaya sewa Rp. 5.500/gram/bulan.

d) Pembiayaan Mikro iB Bank Sumut Sejahtera II

Pembiayaan ini ialah suatu produk yang melayani segmen pembiayaan mikro pada PT. Bank Sumut. Pembiayaan ini dibentuk untuk melayani nasabah pembiayaan usaha mikro dengan skala kebutuhan Rp. 5 juta-50 juta.

e) KPR iB Griya Bank Sumut Unit Usaha Syariah

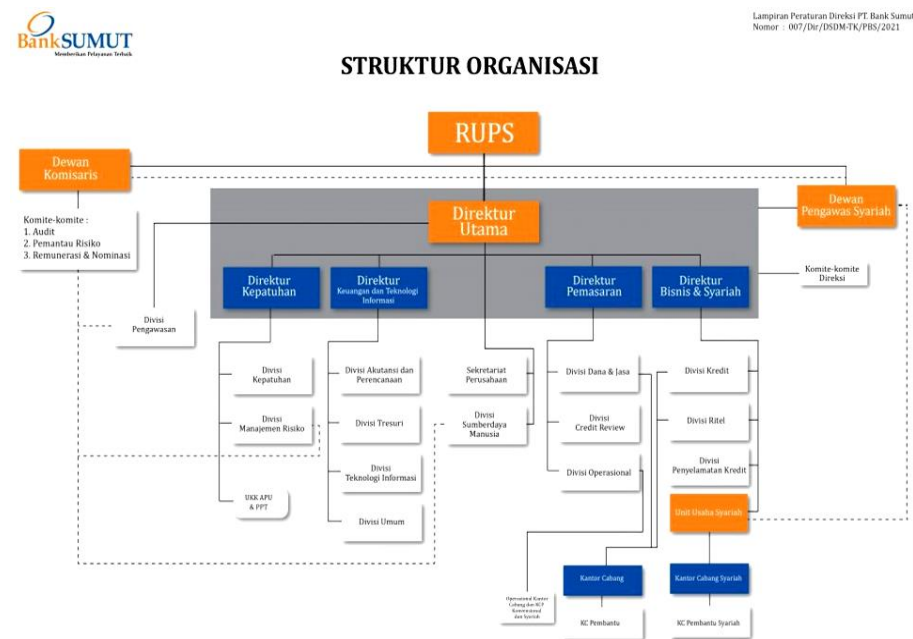
Kredit Pemilik Rumah (KPR) adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang pada lokas yang telah ditentukan bank dengan sistem *Murabahah* (jual beli).

f) Pembiayaan iB Murabahah Pensiun

Pembiayaan iB Murabahah Pensiun ini merupakan suatu pembiayaan dengan prinsip jual beli yang memiliki tujuan untuk berinvestasi dan konsumsi bagi para pensiunan, dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli (*musytari*).

## h. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Bank Sumut Syariah

Struktur organisasi merupakan suatu pengelompokan atau pembagian tugas dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi harus dibuat dengan jelas agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang memiliki wewenang dalam perusahaan serta tanggung jawab yang dimiliki.



**Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut**

Deskripsi tugas :

### a) Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Sebagai pimpinan memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada serta bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup bank yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan demi kemajuan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, dan tanggung jawab pemimpin:

- 1) Seluruh operasional kantor cabang syariah dan unit di bawahnya kepala direksi,

- 2) Kinerja kantor cabang syariah dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio sehat,
  - 3) Pencapaian program kerja kantor cabang syariah,
  - 4) Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan,
  - 5) Pengeluaran biaya yang terjadi dikantor cabang syariah,
  - 6) Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan,
  - 7) Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kantor cabang syariah,
  - 8) Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut di lingkungan kantor cabang syariah,
  - 9) Displin kerja pejabat dan pegawai dilingkungan kantor cabang syariah,
  - 10) Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S (*Online Integrated Banking System Syariah*),
  - 11) Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada di lingkungan kantor.
- b) Wakil Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
- Tugas :
- 1) Membantu pimpinan cabang syariah,
  - 2) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk seksi operasional yang akan dituangkan kedalam rencana kerja anggaran tahunan bank,
  - 3) Menyusun program kerja seksi operasional sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya,
  - 4) Menindaklanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari kontrol inten atau satuan pemeriksaan internal kepada pemimpin cabang syariah,
  - 5) Melakukan proses tutup hari transaksi dan merekap lampiran serta mencocokkannya dengan neraca,



- 6) Mengkoordinir pembuatan perhitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku,
- 7) Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor cabang syariah,
- 8) Mengatur penjilidan nota-nota dan dokumen serta menata usahakan penyimpanannya,
- 9) Melaksanakan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor cabang syariah,
- 10) Menata usaha surat edaran, surat induksi, surat keputusan, nota dinas direksi dan naskah tata dinas lainnya,
- 11) Mengontrol serta mengerjakan pengiriman surat melalui tromol pos maupun pengantar surat,
- 12) Membuat laporan terkait operasional dan seksi operasional sesuai ketentuan yang berlaku,
- 13) Melakukan evaluasi atas kinerja seksi operasional,
- 14) Melakukan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas seksi operasional.

c) Pimpinan Seksi Pemasaran

Bertugas untuk melaksanakan analisa permohonan pembiayaan serta bank garansi, kegiatan pembiayaan produk penghimpun dana, pembiayaan serta jasa bank dan layanan syariah sesuai rencana kerja bank, mengawasi pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG) oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran seperti ;

- 1) Pencapaian target penghimpunan dana, pembiayaan produk jasa bank serta *Office Chanelling* (Pembiayaan Syariah),
- 2) Kelayakan serta kualitas pembiayaan yang diberikan,
- 3) Pencapaian program kerja seksi pemasaran,
- 4) Pemahaman serta kepatuhan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP lingkungan pegawai seksi pemasaran,
- 5) Kebenaran serta ketetapan waktu laporan yang terbitkan,
- 6) Displin dalam kerja,

- 7) Keberhasilan pelaksanaan standar dengan pelayanan Bank Sumut Syariah,
- 8) Aman dalam bertaransaksi dengan menggunakan aplikasi OBLI'S (*Online Intergrated Banking System Syariah*),
- 9) Keselamatan serta kerahasiaan dokumen, arsip dan seluruh kekayaan perusahaan yang berada dilingkungan seksi pemasaran,
- 10) Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.

d) Pimpinan Seksi ADM dan Penyelamatan Pembiayaan

Tugas dari pimpinan seksi ADM yaitu :

- 1) Kegiatan administrasi pembiayaan,
- 2) Melaksanakan kunjungan kepada debitur bermasalah serta pengupayaan penyelesaian pembiayaan non lancar sesuai ketentuan yang masih berlaku,
- 3) Menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan *restrukturisasi* pembiayaan,
- 4) Mengawasi kepatuhan dalam menjalankan standar operasional prosedur lingkungan pegawai seksi Administrasi dan penyelamatan pembiayaan,
- 5) Mengawasi penggunaan teknologi informasi,
- 6) Mengutarakan rencana anggaran, investasi,
- 7) Menyusun program kerja,
- 8) Menyusun jadwal kunjungan tim penyelamatan pembiayaan serta mengkoordinir penagihan tingkatan pembiayaan,
- 9) Membuat laporan terkait operasional seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan,
- 10) Melakukan evaluasi atas kinerja seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan,
- 11) Mewakili bank dalam mengadakan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain berkaitan pelaksanaan fungsi seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan,

- 12) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pemasaran,
- 13) Menyiapkan surat pengajuan penagihan atau penyelamatan pembiayaan bermasalah kepada BUPLN (Badan Usaha Piutang dan Lelang Negara) melalui izin kantor pusat,
- 14) Mengelola dan mengamankan kunci penyimpanan.

e) *Teller*

Teller memiliki beberapa tugas yaitu :

- 1) Melayani pembayaran dan penyetoran tunai sehubungan transaksi,
- 2) Melaksanakan penerimaan serta pelaksanaan yang berhubungan dengan penanggungan biaya bank, mandiri dan umum melalui *Counter Bank*,
- 3) Mengorganisasikan daftar penerimaan serta pengeluaran uang tunai dan melaksanakan penyusunan saldo dengan uang tunai serta pada neraca harian.

f) *Costumer Service*

Tugas dari *Costumer Service* sebagai berikut :

- 1) Menerima, melayani serta mengatasi permasalahan yang disampaikan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank,
- 2) Memberikan pelayanan kepada nasabah dari pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lain,
- 3) Administrasi daftar hitam Bank Indonesia (BI) serta daftar rehabilitasi nasabah dan file nasabah,
- 4) Administrasi resi pengembalian serta permintaan buku cek dan bilyet giro dan surat kuasa,
- 5) Menyampaikan informasi saldo serta mutasi nasabah,
- 6) Administrasi buku cek, bilyet giro serta buku tabungan,
- 7) Menawarkan dan memperkenalkan produk/jasa yang ada.

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Berikut dipaparkan data deskripsi persentase identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jenis usaha/profil.

### a. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	25	56,8%
Perempuan	19	43,2%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 4.1 di atas, diketahui responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang (56,8%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 19 orang (43,2%). Hal tersebut menunjukkan jika responden penelitian didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

### b. Usia Responden

**Tabel 4.2 Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
20-30 Tahun	35	79,5 %
31-40 Tahun	5	11,4%
41-50 Tahun	1	2,3%
>50 Tahun	3	6,8%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 4.2 di atas, diketahui data persentase responden berusia 20 – 30 Tahun berjumlah 35 orang (79,5%), usia 31 – 40 Tahun berjumlah 5 orang (11,4%), usia 41-50 Tahun berjumlah 1 orang (2,3%), dan usia >50 Tahun berjumlah 3 orang (6,8%). Hal tersebut menunjukkan jika responden dalam penelitian didominasi oleh responden dengan rentang usia 20 – 30 Tahun.

**c. Pendidikan Terakhir Responden**

**Tabel 4.3. Pendidikan Responden**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
D3	1	2,3%
S1	19	43,2%
S2	1	2,3%
SMA	13	29,5%
SMK	10	22,7%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 4.3 di atas, menunjukkan persentase pendidikan terakhir responden, yang mana responden berpendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang (2,3%), responden yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 19 orang (43,2%), responden yang berpendidikan terakhir S2 sebanyak 1 orang (2,3%), responden yang berpendidikan SMA sebanyak 13 orang (29,5%), dan responden berpendidikan SMK sebanyak 10 orang (22,7%).

**d. Pekerjaan/ Profesi Responden**

**Tabel 4.4 Pekerjaan/Profesi Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Asisten Bidan	1	2,3%
ASN	5	11,4%
Karyawan	11	25,0%
Mahasiswa	5	11,4%
Perawat	1	2,3%
Teknisi	2	4,5%
Wiraswasta	1	2,3%
Wiraswasta	12	27,3%
Wirausaha	6	13,6%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.4 di atas, diketahui responden yang memiliki pekerjaan sebagai Asisten Bidan berjumlah 1 orang (2,3%), pekerjaan Pegawai Negeri (ASN) berjumlah 5 orang (11,4%), pekerjaan karyawan berjumlah 11 orang (25,0%), profesi mahasiswa sebanyak 5 orang (11,4%), pekerjaan perawat 1 orang (2,3%), pekerjaan Teknisi sebanyak 2 orang (4,5%), pekerjaan wiraswata sebanyak 13 orang (29,6%), dan pekerjaan wirausaha sebanyak 6 orang (13,6).

### C. Penyajian Data

Di bawah ini akan dijelaskan hasil penelitian dari aket data yang telah disebarkan kepada responden yang terdiri dari 32 pertanyaan yaitu 10 pertanyaan mengenai kualitas perkembangan ICT, 16 pertanyaan mengenai kualitas layanan, dan 6 pertanyaan tentang minat menjadi nasabah, sebelum dilakukan pengujian hipotesa penulis akan menjabarkan persentase jawaban responden untuk setiap kuesioner yang sudah disebarkan. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5 (Lihat Tabel 3.3).

Adapun persentase jawaban responden pada variabel Kualitas perkembangan ICT (X1) di paparkan dalam Tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.5. Persentase Jawaban Responden Kualitas Perkembangan ICT (X1)**

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	4	9,1	1	2,3	4	9,1	15	34,1	20	45,5	44	100
P2	3	6,8	2	4,5	4	9,1	14	31,8	21	47,7	44	100
P3	2	4,5	3	6,8	-	-	19	43,2	20	45,5	44	100
P4	2	4,5	2	4,5	6	13,6	21	47,7	13	29,5	44	100
P5	3	6,8	2	4,5	4	9,1	18	40,9	17	38,6	44	100
P6	5	11,4	2	4,5	8	18,2	17	38,6	12	27,3	44	100
P7	2	4,5	4	9,1	8	18,2	16	36,4	14	31,8	44	100
P8	3	6,8	-	-	5	11,4	17	38,6	19	43,2	44	100
P9	4	9,1	2	4,5	1	2,3	19	43,2	18	40,9	44	100
P10	3	6,8	1	2,3	2	4,5	17	38,6	21	47,7	44	100

Adapun deskripsi Tabel 4.5 di atas diuraikan sebagai berikut.

- 1) Pada pertanyaan P1 “Kecepatan saat menggunakan *internet banking* sangat tinggi “ terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 15 orang (34,1%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (45,5%).
- 2) Pertanyaan P2 “Banyak manfaat bagi nasabah dari perkembangan ICT” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 14 orang (31,8%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (47,7%).
- 3) Pertanyaan P3 “Dengan perkembangan ICT dalam perbankan memudahkan saya melakukan transaksi” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab setuju 19 orang (43,2%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (45,5%).
- 4) Pertanyaan P4 “Kecepatan menggunakan *internet banking* sangat tinggi” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 6 orang (13,6%), yang menjawab setuju 21 orang (47,7%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang (29,5%).
- 5) Pertanyaan P5 “Perkembangan ICT pada perbankan memiliki keamanan yang tinggi bagi para pengguna *internet banking*” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab setuju 19 orang (43,2%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (45,5%).
- 6) Pertanyaan P6 “ Saya mengetahui perkembangan ICT pada perbankan” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 8 orang (18,2%), yang menjawab setuju 17 orang (36,6%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang (27,3%).

- 7) Pertanyaan P7 “Mempercepat keluhan nasabah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab kurang setuju 8 orang (18,2%), yang menjawab setuju 16 orang (36,4%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang(31,8%).
- 8) Pertanyaan P8 “Sistem informasi bank menjamin solusi yang cepat” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab kurang setuju 5 orang (11,4), yang menjawab setuju 17 orang (38,6%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (43,2%).
- 9) Pertanyaan P9 “Dengan perkembangan ICT dalam perbankan mempermudah saya dalam melakukan berbagai transaksi” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab setuju 19 orang (43,2%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (40,9%)
- 10) Pertanyaan P10 “Dengan perkembangan ICT dalam perbankan menjadikan lebih hemat waktu karena tidak perlu datang kelokasi” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab setuju 17 orang (38,6%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (47,7%).

Selanjutnya, persentase jawaban responden pada variabel Kualitas layanan (X2) diaparkan dalam Tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Kualitas Layanan (X2)**

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>P1</b>	3	6,8	4	9,1	7	15,9	16	36,4	14	31,8	44	100
<b>P2</b>	3	6,8	2	4,5	5	11,4	23	52,3	11	25	44	100
<b>P3</b>	3	6,8	2	4,5	7	15,9	20	45,5	12	27,3	44	100
<b>P4</b>	4	9,1	2	4,5	5	11,4	22	50	11	25	44	100



<b>P5</b>	4	9,1	1	2,3	6	13,6	22	50	11	25	44	100
<b>P6</b>	4	9,1	2	4,5	5	11,4	22	50	11	25	44	100
<b>P7</b>	3	6,8	2	4,5	8	18,2	22	50	9	20,5	44	100
<b>P8</b>	4	9,1	1	2,3	4	9,1	24	54,5	11	25	44	100
<b>P9</b>	2	4,5	2	4,5	8	18,2	22	50	10	22,7	44	100
<b>P10</b>	3	6,8	1	2,3	3	6,8	23	52,3	14	31,8	44	100
<b>P11</b>	3	6,8	2	4,5	2	4,5	21	47,7	16	36,4	44	100
<b>P12</b>	3	6,8	3	6,8	3	6,8	18	40,9	17	38,6	44	100
<b>P13</b>	3	6,8	2	4,5	4	9,1	19	43,2	16	36,4	44	100
<b>P14</b>	3	6,8	3	6,8	1	2,3	20	45,5	17	38,6	44	100
<b>P15</b>	2	4,5	2	4,5	6	13,6	21	47,7	13	29,5	44	100
<b>P16</b>	2	4,5	2	4,5	4	9,1	22	50	14	31,8	44	100

Adapun deskripsi Tabel 4.6 di atas diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan P1 “Saya mengetahui kinerja bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab kurang setuju 7 orang (15,9%), yang menjawab setuju 16 orang (36,4%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (31,8%).
- 2) Pertanyaan P2 “Produk di bank sumut syariah memberikan pemahaman yang meningkatkan kualitas bank tersebut” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab setuju 23 orang (52,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 11 oarang (25%).
- 3) Pertanyaan P3 “Bank sumut syariah memiliki layanan fitur yang baik” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 7 orang (15,9%), yang menjawab setuju 20 orang (45,5%), dan yang menjawab sangat setuju 12 orang (27,3%).
- 4) Pertanyaan P4 “nasabah memahami seluruh fitur-fitur produk di bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang

(9,1%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab setuju 22 orang (50%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang (25%).

- 5) Pertanyaan P5 “Bank sumut syariah memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 6 orang (13,6%), yang menjawab setuju 22 orang (50%), dan menjawab sangat setuju 11 (25%).
- 6) Pertanyaan P6 “Bank sumut syariah memberikan pengumuman jika ada berita-berita mengenai nasabah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab setuju 22 orang (50%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang (25%).
- 7) Pertanyaan P7 “Produk-produk di bank sumut syariah yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju sebanyak 8 orang (18,2%), yang menjawab setuju sebanyak 22 orang (50%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (20,5%).
- 8) Pertanyaan P8 “Produk-produk bank sumu syariah dilaksanakan sesuai perkembangan industri keuangan syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 24 orang (54,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang (25%).
- 9) Pertanyaan P9 “Produk-produk yang ada di bank sumut syariah lengkap” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 8 orang (18,2%), yang menjawab setuju 22 orang (50%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (22,7%).
- 10) Pertanyaan P10 “Produk-produk di bank sumut syariah memiliki kualitas yang baik” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang

setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab setuju 23 orang (52,3%), dan yang menjawab sangat setuju 14 orang (31,8%).

- 11) Pertanyaan P11 “Bank Sumut Syariah memiliki pelayanan yang baik dan nyaman” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab setuju 21 orang (47,7%), dan yang menjawab sangat setuju 16 orang (36,4%).
- 12) Pertanyaan P12 “Bank Sumut Syariah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab kurang setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab setuju 18 orang (40,9%), dan yang menjawab sangat setuju 17 orang (38,6%).
- 13) Pertanyaan P13 “Tata ruangan yang nyaman mempengaruhi kualitas bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 19 orang (43,2%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (3,4%).
- 14) Pertanyaan P14 “Tata ruangan bank sumut syariah memberikan kenyamanan bagi nasabah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab kurang setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab setuju 20 orang (45,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (38,6%).
- 15) Pertanyaan P15 “Nasabah dapat merasakan kualitas terhadap produk yang ditawarkan bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 6 orang (13,6%), yang menjawab setuju 21 orang (47,7%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang (29,5%).
- 16) Pertanyaan P16 “Saya mengutamakan bertansaksi di bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (4,5%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 22 orang (50%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (31,8%).

Sementara, persentase jawaban responden pada variabel Minat Menjadi Nasabah (Y) diapaparkan dalam Tabel 4.7 berikut.

**Tabel 4.7. Persentase Jawaban Responden Minat Menjadi Nasabah (Y)**

No.	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>P1</b>	4	9,1	1	2,3	6	13,6	19	43,2	14	31,8	44	100
<b>P2</b>	5	11,4	-	-	6	13,6	23	52,3	10	22,7	44	100
<b>P3</b>	4	9,1	1	2,3	3	6,8	25	56,8	11	25	44	100
<b>P4</b>	4	9,1	1	2,3	5	11,4	25	56,8	9	20,5	44	100
<b>P5</b>	3	6,8	2	4,5	4	9,1	20	45,5	15	34,1	44	100
<b>P6</b>	3	6,8	1	2,3	4	9,1	20	45,5	16	36,4	44	100

Adapun deskripsi Tabel 4.7 diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan P1 “Produk-Produk yang ada di bank sumut lengkap” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 6 orang (13,6%), yang menjawab setuju 19 orang (43,2%), dan yang menjawab sangat setuju 14 orang (31,8%).
- 2) Pertanyaan P2 “Bank Sumut syariah menyediakan transaksi yang lengkap” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab kurang setuju 6 orang (13,6%), yang menjawab setuju 23 orang (52,3%), dan yang menjawab sangat setuju 10 orang (22,7%).
- 3) Pertanyaan P3 “Saya berkeinginan untuk terus menggunakan produk bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 3 orang (6,8%), yang menjawab setuju 25 orang (56,8%), dan yang menjawab sangat setuju 11 orang (25%).
- 4) Pertanyaan P4 “Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk bank sumut syariah” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (9,1%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 5 orang (11,4%), yang menjawab

setuju 25 orang (56,8%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (20,5%).

- 5) Pertanyaan P5 “Bank Sumut Syariah mampu menjaga keamanan dalam bertransaksi” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 2 orang (4,5%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 20 orang (45,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (34,1%).
- 6) Pertanyaan P6 “Produk-produk yang ditawarkan bank sumut syariah adalah juju” terlihat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), yang menjawab tidak setuju 1 orang (2,3%), yang menjawab kurang setuju 4 orang (9,1%), yang menjawab setuju 20 orang (45,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (36,4%).

#### D. Analisa Data

##### a. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Proses perhitungan yang dilakukan menggunakan pengujian *Pearson Correlation Product Moment* melalui program *IBM SPSS 25 for windows*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan kuesioner dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan kuesioner tidak valid. Sampel responden untuk uji validitas berjumlah 44 orang ( $N=110$ ), dengan  $df = N-2$  ( $44-2$ ) = 42 pada signifikansi 5%. Maka nilai  $r_{tabel}$  diketahui sebesar 0,2973.

Adapun hasil pengujian validitas pada variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) dirangkum dalam Tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.8. Validitas Variabel Kualitas Perkembangan ICT**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (N=44)	Keterangan
P1	0.900**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
P2	0.916**	0.2973	Validitas sangat Tinggi

<b>P3</b>	0.938**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P4</b>	0.888**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P5</b>	0.835**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P6</b>	0.750**	0.2973	Validitas Tinggi
<b>P7</b>	0.870**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P8</b>	0.882**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P9</b>	0.903**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P10</b>	0.865**	0.2973	Validitas sangat Tinggi

Tabel 4.8 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel kualitas perkembangan ICT dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada keseluruhan item dalam instrumen (10 item). Berdasarkan dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas di atas maka dapat disimpulkan seluruh item dalam instrumen pada variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) memiliki rerata validitas yang sangat tinggi.

Selanjutnya, hasil pengujian validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) dirangkum dalam Tabel 4.9 berikut.

**Tabel 4.9. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Item</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>P1</b>	0.802**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P2</b>	0.891**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P3</b>	0.906**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P4</b>	0.876**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P5</b>	0.877**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P6</b>	0.824**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P7</b>	0.887**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P8</b>	0.846**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P9</b>	0.787**	0.2973	Validitas Tinggi
<b>P10</b>	0.884**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P11</b>	0.913**	0.2973	Validitas sangat Tinggi

<b>P12</b>	0.934**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P13</b>	0.874**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P14</b>	0.887**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P15</b>	0.930**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P16</b>	0.803**	0.2973	Validitas sangat Tinggi

Tabel 4.9 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada keseluruhan item dalam instrumen (16 item). Dengan demikian, dapat disimpulkan seluruh item dalam instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki rerata validitas yang sangat tinggi.

Sementara, hasil pengujian validitas pada variabel Minat Menjadi Nasabah (Y) dirangkum dalam Tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4.10. Validitas Variabel Kualitas Minat Menjadi Nasabah**

<b>Item</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
P1	0.929**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P2</b>	0.921**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P3</b>	0.933**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P4</b>	0.898**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P5</b>	0.907**	0.2973	Validitas sangat Tinggi
<b>P6</b>	0.913**	0.2973	Validitas sangat Tinggi

Tabel 4.10 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel minat menjadi nasabah dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada keseluruhan item dalam instrumen (6 item). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen pada variabel Minat Menjadi Nasabah (Y) memiliki rerata validitas yang sangat tinggi.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Menurut (Ghazali, 2021), suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika

memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Proses perhitungan dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS 25 for windows*.

Adapun hasil pengujian reliabilitas pada keseluruhan variabel penelitian dirangkum dalam Tabel 4.11 berikut.

**Tabel 4.11. Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Perkembangan ICT (X1)	0,965	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,978	Reliabel
Minat Menjadi Nasabah (Y)	0,962	Reliabel

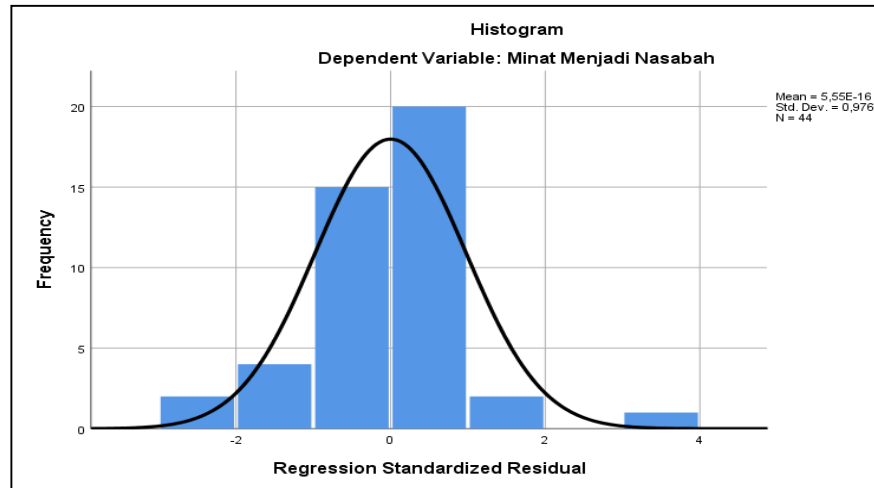
Dari tabel 4.11 di atas, terlihat nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) sebesar  $0,965 \geq 0,60$ . Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar  $0,978 \geq 0,60$ . Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Minat Menjadi Nasabah (Y) sebesar  $0,962 \geq 0,60$ . Dengan demikian, berdasarkan dasar pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas instrumen di atas seluruh instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan.

## **b. Hasil Pengujian Asumsi Klasik (Prasyarat Data)**

### **1) Uji Normalitas Histogram P-Plot**

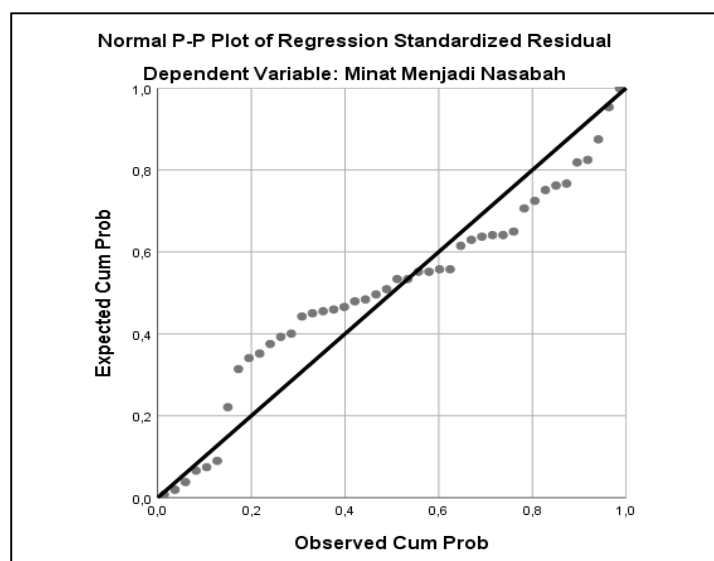
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan analisis grafik histogram, data juga dapat dikatakan normal jika berbentuk kurva yang kemiringannya cenderung seimbang, baik kemiringan sisi kiri maupun kanan, dan bentuk kurva hampir menyerupai lonceng yang sempurna.





**Gambar 4.3. Normalitas Histogram**

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa kurva kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan pada PT. Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan dan kiri, serta garisnya juga menyerupai lonceng, artinya kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Normalitas data juga dapat dilihat dari output kurva normal P-Plot. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.



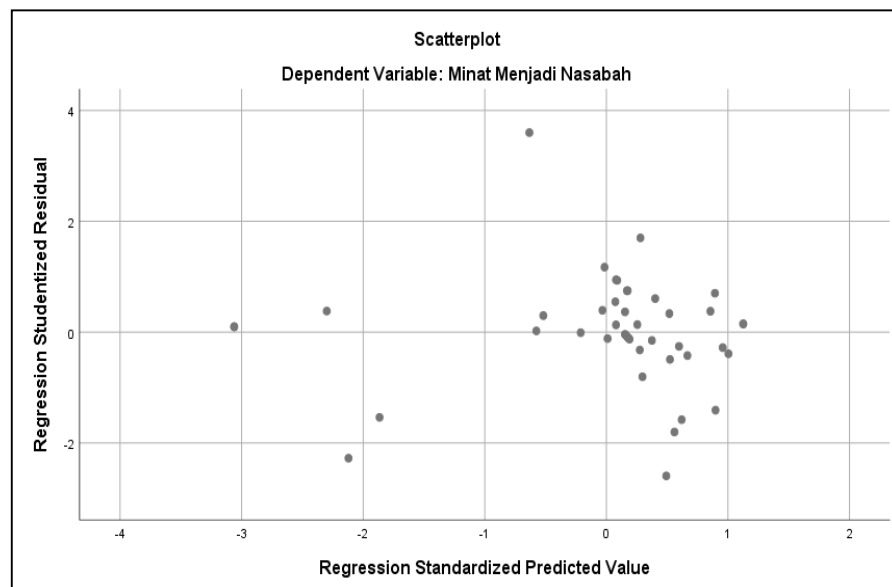
**Gambar 4.4. Grafik Normalitas P-Plot**

Berdasarkan Gambar 4.4 Grafik Normalitas P-Plot di atas, diketahui titik-titik pada *ploting* yang terdapat pada gambar “*Normal P-Plot of Regression Standardized residual*” selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik *probability plot* dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dengan demikian maka asumsi normalitas untuk nilai residual pada analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Data dikatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika: (1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, (2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, (3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan (4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

Adapun hasil pengujian asumsi klasik uji heteroskedastisitas data penelitian dipaparkan melalui Gambar 4.5.



**Gambar 4.5. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar 4.5. Grafik *ScatterPlot* pada *Regression Studentized Residual* di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Dengan demikian maka asumsi adanya gejala homoskedastisitas untuk nilai residual pada analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS 25 for windows* menggunakan metode Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian multikolinearitas yaitu dengan melihat Nilai Tolerance (jika nilai Tolerance lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas) dan melihat nilai FIV (jika nilai VIF lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas).

Adapun hasil pengujian asumsi klasik uji multikolinearitas data penelitian dipaparkan melalui Tabel 4.12.

**Tabel 4.12. Output Uji Multikolinearitas**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
<b>Model</b>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	Kualitas Perkembangan ICT	0,151	6,638
	Kualitas Layanan	0,151	6,638
a. <i>Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah</i>			

Berdasarkan Tabel 4.12 *output* Uji Multikolinearitas “*Coefficients*” pada bagian “*Collinearity Statistics*” diketahui nilai Tolerance untuk variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) adalah  $0,151 > 0,10$ . Sementara, nilai VIF untuk variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) adalah  $6,638 < 10,00$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas variabel independen (bebas) pada model regresi yang dimaksud dalam penelitian.

### c. Hasil pengujian Hipotesis

#### 1) Uji-t (Parsial)

Uji-t dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji-t dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab Hipotesis Pertama ( $H_1$ ) dan Hipotesis Kedua ( $H_2$ ) secara parsial. Adapun kriteria pengambilan keputusan jika nilai  $\text{sig} < 0.05$ , atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil uji-t hipotesis pertama ( $H_1$ ) dan kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini dipaparkan dalam Tabel 4.13 berikut.

**Tabel 4.13. Output Uji-t**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<b>Model</b>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>S. Error</b>	<b>Beta</b>		
1	(Constant)	-0,579	5,355		-0,108	0,914
	Kualitas Perk. ICT	0,353	0,164	0,340	2,152	0,037
	Kualitas Pelayanan	0,641	0,170	0,597	3,776	0,001

a. *Dependent Variable*: Minat Menjadi Nasabah

Berdasarkan Tabel 4.13 *Output* Uji-t di atas, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Nilai signifikansi (Sig.) variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) adalah sebesar 0,037 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,152. Karena nilai Sig.  $0,037 < \text{probabilitas } 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,152 > t_{tabel} (0,025 ; 41) 2,0195$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh signifikan Kualitas Perkembangan ICT (X1) terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan (Y) di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan. Adapun untuk melihat besarnya pengaruh kualitas perkembangan ICT terhadap minat menjadi nasabah adalah dengan melihat nilai pada tabel “Beta” dalam kolom *Standardized Coefficients*. Dari tabel di atas diperoleh nilai Beta untuk variabel kualitas perkembangan ICT adalah sebesar 0,340 atau 34%. Artinya besarnya pengaruh kualitas perkembangan ICT terhadap minat menjadi nasabah sebesar 34%, nilai tersebut menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang artinya apabila kualitas perkembangan ICT mengalami peningkatan maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila kualitas perkembangan ICT mengalami penurunan maka minat menjadi nasabah juga mengalami penurunan.
- 2) Nilai signifikansi (Sig.) variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 0,001 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,776. Karena nilai Sig.  $0,001 < \text{probabilitas } 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,776 > t_{tabel} (0,025 ; 41) 2,0195$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan (Y) di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan. Dari tabel di atas diperoleh nilai Beta untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,597 atau 59,7%. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah adalah sebesar 59,7%, nilai tersebut menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang artinya apabila kualitas pelayanan mengalami

peningkatan maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka minat menjadi nasabah juga akan mengalami penurunan.

## 2) Uji-F (Simultan)

Uji-F dalam regresi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji-F dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab Hipotesis Ketiga ( $H_3$ ) dalam penelitian. Adapun kriteria pengambilan keputusan jika nilai  $\text{sig} < 0.05$ , atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai  $\text{sig} > 0.05$ , atau  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil pengujian Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dalam penelitian ini dipaparkan dalam Tabel 4.14 berikut.

**Tabel 4.14. Output Uji-F**

<i>ANOVA<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Sqr</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	15503,076	2	7751,538	112,421	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2826,985	41	68,951		
	Total	18330,061	43			
a. <i>Dependent Variable:</i> Minat Menjadi Nasabah						
b. <i>Predictors:</i> Kualitas Layanan, Kualitas Perkembangan ICT						

Berdasarkan Tabel 4.14 *Output Uji-F "ANOVA"* di atas, diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 dan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 112,42. Karena nilai Sig. 0,000 < probabilitas 0,05 dan nilai  $F_{\text{hitung}}$  112,421 >  $F_{\text{tabel}} (2 ; 42)$  3,22 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  atau hipotesis ketiga penelitian diterima. Dengan kata lain, Kualitas Perkembangan ICT (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan (Y) di Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan.

**d. Hasil Pengujian R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Berikut dipaparkan hasil pengujian R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) dalam model regresi linear berganda pada penelitian dalam Tabel 4.15.

**Tabel 4.15. Output Koefisien Determinasi**

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of Estimate</i>
1	,920 <sup>a</sup>	0,846	0,838	8,30366
a. Predictors: Kualitas Pelayanan, Kualitas Perkembangan ICT				

Berdasarkan Tabel 4.15 *Output "Model Summary"* di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,846. Angka tersebut mengandung makna bahwa variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat Menjadi Nasabah (Y) sebesar 84,6%. Sedangkan sisanya 15,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

**e. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Hasil analisis linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.16.

**Tabel 4.16. Hasil Analisis Linear Berganda**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<b>Model</b>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>S. Error</b>	<b>Beta</b>		
1	<i>(Constant)</i>	-0,579	5,355		-0,108	0,914
	Kualitas Perkembangan ICT	0,353	0,164	0,340	2,152	0,037
	Kualitas Layanan	0,641	0,170	0,597	3,776	0,001
a. <i>Dependent Variable:</i> Minat Menjadi Nasabah						

Berdasarkan Tabel 4.16, terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *Unstandardized Coefficients* pada kolom B. Dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar -0,579 sedangkan nilai koefisien regresi untuk kualitas perkembangan ICT ( $X_1$ ) = 0,353 dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0,641. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \varepsilon$$

$$Y = -0,579 + 0,353X_1 + 0,641X_2$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar -0,579 menyatakan bahwa jika Kualitas Perkembangan ICT dan Kualitas Pelayanan diabaikan atau sama dengan nol, maka Minat Menjadi Nasabah adalah sebesar -0,579.
- 2) Koefisien regresi dari kualitas perkembangan ICT adalah sebesar 0,353. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat kualitas perkembangan ICT sebesar satu poin maka minat menjadi nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,353. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas perkembangan ICT mengalami penurunan sebesar satu poin maka minat menjadi nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,353.
- 3) Koefisien regresi dari kualitas pelayanan adalah sebesar 0,641. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar satu poin maka minat menjadi nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,641. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar satu poin maka minat menjadi nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,641.



## **E. Interpretasi Hasil Analisa Data**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, menunjukkan jika ketiga hipotesis dalam penelitian dapat diterima dan telah menjawab seluruh rumusan permasalahan dalam penelitian. Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Kualitas Perkembangan ICT dan Kualitas Pelayanan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Minat Menjadi Nasabah Tabungan) di PT. Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan. Lebih rinci interpretasi hasil temuan data dan pembahasan penelitian dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan**

Hasil pengujian regresi linear berganda secara parsial terhadap hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian melalui uji-t menunjukkan jika kualitas perkembangan ICT berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,037 < \text{probabilitas } 0,05$  dan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,340 menunjukkan arah yang positif, dengan kata lain besarnya pengaruh kualitas perkembangan ICT terhadap minat menjadi nasabah adalah sebesar 34%. Artinya, apabila kualitas perkembangan ICT mengalami peningkatan maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan, begitu sebaliknya apabila kualitas perkembangan ICT mengalami penurunan maka minat menjadi nasabah juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ansori, 2015) dengan judul "Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Perumnas Klender". Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Perumnas Klender.

Adanya pengaruh positif sebesar 34% yang diberikan variabel kualitas perkembangan ICT terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Brigjend Katamso Medan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan

literasi nasabah akan ICT maupun *financial technology (fintech)* ke arah yang lebih maju. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan (Ginting, Purba and Sucipto, 2021), bahwa industri *fintech* telah menunjukkan perkembangan pesat sejak tahun 2017. Hal tersebut didukung dengan adanya regulasi yang semakin memberikan kepastian bagi industri, hingga tingkat literasi keuangan nasabah yang semakin baik. (Pradesyah, 2020) menambahkan bahwa peningkatan pemahaman masyarakat akan pentingnya literasi ICT dan lembaga keuangan syariah disebabkan karena gencarnya kegiatan sosialisasi dari berbagai *stakeholder* dewasa kini melalui berbagai jenis media yang pada akhirnya turut mempengaruhi minat calon nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Syari'ah.

Kendati demikian, besarnya persentase pengaruh yang diberikan variabel perkembangan ICT terhadap minat menjadi nasabah di Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso tergolong masih cukup rendah. Hal tersebut mengindikasikan adanya ancaman sekaligus tantangan baru bagi Bank Sumut Syari'ah untuk lebih berinovasi dan tetap adaptif terhadap perkembangan era digital banking 4.0. Sebagaimana disampaikan (Mutiasari, 2020) bahwa salah satu bidang industri yang pasti menuju pergeseran era industri 4.0 adalah perbankan. Artinya bahwa transformasi digital yang dilakukan industri perbankan harus 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.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sendiri telah mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Dalam peraturannya, OJK menyebutkan jika "layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan" (Rochendi and Soesanto, 2021). Dengan adanya peraturan dari OJK tersebut diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi

kebutuhan konsumen khususnya pada Bank Sumut Syariah KCP Brigjend Katamso guna meningkatkan minat calon nasabahnya untuk menabung maupun penggunaan dan pemanfaatan berbagai fitur/layanan banking yang tersedia. Menurut

Sementara, dikutip dari [www.bareksa.com](http://www.bareksa.com) melalui survei *Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour* yang bekerjasama dengan Nielsen menunjukkan jika persentase jumlah nasabah penabung sejak tahun 2014 terus bertambah pesat dan hasil survey juga memberikan informasi bahwa pengguna *internet* atau *mobile banking* tumbuh cukup signifikan. Survei tersebut menunjukkan adanya digitalisasi yang berimbas pada semua sektor, termasuk sektor di dalamnya adalah industri perbankan. (Mutiasari, 2020) menambahkan jika usia mempengaruhi minat dan literasi teknologi manusia, semakin muda sebuah generasi menunjukkan semakin positif penilaian mereka terhadap inovasi teknologi, termasuk juga terhadap aplikasi keuangan. Sebanyak 72 hingga 80 persen generasi X, Y ataupun Z menganggap positif sebuah digitalisasi perbankan dilihat dari kemudahannya dalam membuka akun, mengecek transaksi keuangan dan bertransaksi secara aman.

Tingginya kebutuhan para generasi milenial (*digital savvy*) terhadap inovasi *online banking*, turut menambah perhatian mereka terkait beberapa kriteria sebelum memilih sebuah bank. Para *digital savvy* cenderung mengedepankan pentingnya *pricing* yang rendah dari penggunaan *online banking*, terutama tidak adanya biaya administrasi bulanan ataupun biaya tarik tunai serta keamanan profil dan inovasi dari produk/jasa yang ditawarkan. Atas dasar hal tersebut, pihak bank khususnya Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso perlu memerhatikan perkembangan ICT dari segala aspek dan tentunya gencar melakukan pengembangan teknologi perbankan digital (*digital banking*). Hal ini dilakukan untuk menarik minat calon nasabah baru, terutama generasi milenial atau kalangan modern (*tech savvy*). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa perkembangan ICT turut memberikan pengaruh signifikan yang searah terhadap minat menjadi nasabah Bank Sumut Syari'ah khususnya KCP Brigjend Katamso.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan**

Hasil pengujian regresi linear berganda secara parsial terhadap hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian melalui uji-t menunjukkan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,001 < \text{probabilitas } 0,05$  dan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar  $0,597$  menunjukkan arah yang positif, dengan kata lain besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah adalah sebesar  $59,7\%$ . Artinya, apabila kualitas Pelayanan mengalami peningkatan maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka minat menjadi nasabah juga akan mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Faqih, 2020) bahwa kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan persentase sebesar  $43,3\%$ . Selanjutnya, hasil penelitian (Pamelia, 2021) juga menunjukkan hal senada, bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Sumut KCPSy HM. Yamin Medan dengan persentase sebesar  $42\%$ .

Adanya pengaruh positif sebesar  $59,7\%$  yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah tabungan di Bank Sumut Brigjend Katamso Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut Syari'ah KCP Berigjend Katamso dirasakan telah memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi kepada nasabah sehingga kemudian menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa PT Bank Sumut syariah KCP Brigjend Katamso. Sebagaimana disampaikan (Dewi and Tarigan, 2016) bahwa pelayanan bukanlah persoalan yang rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Maka dari itu, sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan nasabah, yaitu: *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, and Tangibles*. Sejalan dengan pernyataan tersebut, (Suliasa, Suandana and Kurnaiwan, 2019) menyatakan jika kualitas pelayanan merupakan

salah satu hal penting yang menjadi faktor nasabah dalam memutuskan penggunaan jasa/produk perbankan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting secara serius harus diperhatikan dan dimaksimalkan sehingga bank dapat bertahan dan menjadi pilihan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar bank yang merupakan perusahaan jasa tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Sebagaimana disampaikan (Pelayanan and Pada, 2014), bahwa memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Semakin baik pelayanan, semakin banyak pula nasabah yang mengambil pembiayaan sehingga akan meningkatkan profit sebuah bank dalam hal ini yang dimaksud adalah Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh dan kontribusi yang tinggi dalam menjelaskan variabel minat menjadi nasabah tabungan pada Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan sebagaimana yang dipaparkan dalam Tabel 4.13. Berdasarkan hasil tersebut, perlu adanya langkah strategis dalam rangka *maintanace* dan menjaga kestabilan profit serta menarik minat nasabah untuk ikut berinvestasi dan bertransaksi menggunakan produk/jasa Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan di tengah ketatnya persaingan dunia perbankan dan aplikasi banking digital berbasis *financial technology*. Untuk itu, diperlukan sebuah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan nasabah. Setiap nasabah tentu memiliki penilaian masing-masing atas kualitas pelayanan yang diberikan bank itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan kepuasan maksimal yang diperoleh nasabah merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang maksimal sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk berakibat menurunnya tingkat kepercayaan nasabah pada bank sehingga nasabah akan hilang satu demi satu. Dapat dikatakan bahwa perbankan yang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah pelanggan yang akan mampu bersaing dan bertahan sehingga dapat berkembang dimasa mendatang (Thoharudin, Suriyanti and Amirul Huda, 2020)

### **3. Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan**

Hasil pengujian regresi linear berganda secara simultan terhadap hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dalam penelitian melalui uji-F menunjukkan jika kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$  dan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar  $0,846$  yang berarti kualitas perkembangan ICT dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah sebesar  $84,6\%$ . Sedangkan sisanya  $15,4\%$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Dengan demikian, nilai koefisien determinasi yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa faktor lain yang tidak dimasukkan menjadi variabel dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup kecil dalam menjelaskan minat menjadi nasabah di PT Bank Sumut Syari'ah Brigjend Katamso Medan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Harahap, 2017) bahwa teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atau minat menjadi nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar  $61,6\%$ . Selanjutnya, hasil penelitian (Yudhistira, 2019) juga menunjukkan hal yang senada dimana teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atau minat menjadi nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar  $31,3\%$ .

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah Bank Sumut Syari'ah dari Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai koefisien Beta sebesar  $59,7\%$  ditunjukkan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Hal ini membuktikan bahwa variabel paling berpengaruh atau dominan adalah kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah Bank Sumut Syari'ah dibandingkan dengan kualitas perkembangan ICT yang dimiliki.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa karyawan Bank Sumut Syariah KCP Brigjend Katamso selalu memberikan pelayanan berorientasi nasabah dan

membagikan informasi tentang produk/jasa khususnya *online banking* kepada nasabahnya melalui berbagai media, sehingga nasabah bisa mengerti tentang produk tersebut, dan merasa terbantu dengan adanya informasi terkait produk yang disampaikan oleh pihak bank. Hal tersebut harus terus ditingkatkan sebagaimana disampaikan (Thoharudin, Suriyanti and Amirul Huda, 2020) bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang ingin dicapai begitu pula sebaliknya. Sejalan dengan hal tersebut, (Aisyah, Umiyati and Apriansyah, 2017) menambahkan bahwa setiap bank khususnya unit syaria'ah perlu mempertahankan dan meningkatkan faktor pelayanan, dimana faktor pelayanan merupakan hal paling diperhatikan oleh nasabah dalam menggunakan jasa perbankan, hal tersebut guna meningkatkan keputusan nasabah menggunakan produk tabungan bank terkait. Sudah menjadi keharusan bagi setiap perbankan syari'ah untuk memberikan pelayanan secara optimal berlandaskan etika bisnis Islam, yang dapat dijadikan sebagai nilai lebih ataupun keunggulan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim kompetisi yang kian ketat (Islam, 2022).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Perkembangan ICT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menjadi Nasabah pada PT Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian statistik secara parsial dengan uji-t diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,152 > t_{tabel (0,025;41)} 2,0195$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menjadi Nasabah pada PT Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian statistik secara parsial dengan uji-t diperoleh nilai  $t_{hitung} 3,776 > t_{tabel (0,025;41)} 2,0195$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.
3. Kualitas Perkembangan ICT dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menjadi Nasabah pada PT Bank Sumut Syari'ah KCP Brigjend Katamso Medan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian statistik secara simultan dengan uji-F diperoleh nilai  $F_{hitung} 112,421 > F_{tabel (2 ; 42)} 3,22$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait :

1. Menyarankan kepada karyawan bank untuk memberikan edukasi pemahaman produk yang sedang dibutuhkan masyarakat melalui perkembangan ICT serta memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah di bank tersebut



2. Bagi Karyawan Bank Sumut Syariah Brigjend Katamso Medan, diharapkan agar lebih mengoptimalkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada nasabah dengan pemanfaatan dan konsistensi dalam mengembangkan inovasi dan kreatifitas terkait pelayanan berbasis teknologi informasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi di Bank Sumut Syariah Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, D. Z. (2015) 'Kejahatan dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi', *Jurnal Ilmiah Media Processor*, 10(2), pp. 1–8. Available at: <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/processor/article/view/107/105>.
- Aditia, A. *et al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen', *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), pp. 104–114. doi: 10.55208/aj.v1i2.25.
- Aisyah, M., Umiyati, U. and Apriansyah, R. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behaviour Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah)', *Liquidity*, 6(2), pp. 119–132. doi: 10.32546/lq.v6i2.29.
- Ansori (2015) 'PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA DI PERUMNAS KLENDER', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), pp. 49–58.
- Ansori, A. (2018) 'Sistem Informasi Pebankan Syariah', *Jurnal BanqueSyari*, 4, pp. 183–204.
- Ardana, Y. (2018) 'Tingkat Suku Bunga , Kinerja Keuangan dan Tingkat Bagi Hasil Deposito Pada Perbankan Syariah', 8(2), pp. 177–186. doi: 10.15408/ess.v8i2.8392.
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri, I. A. (2019) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking', *Bisman*, 2(february), pp. 1–18.
- Chu, M. and Seltzer, T. F. (2010) 'Myxedema Coma Induced by Ingestion of Raw Bok Choy', *New England Journal of Medicine*, 362(20), pp. 1945–1946. doi: 10.1056/nejmc0911005.

Dewi, E. and Tarigan, S. (2016) ‘Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen’, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 3(1), pp. 68–82.

Dr.Elvi Maria Silalahi, M. . (2021) *Buku Referensi Intellectual Capital Improve Your Employee Productivity And Performance*.

Eva, S. (2021) *Dinamika Citra Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu Jawa Barat.

Faqih, F. Al (2020) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA TABUNGAN MARHAMAH PT BANK SUMUT KCP SYARIAH KARYA’, *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), p. 22. doi: 10.32507/ajei.v11i1.506.

Filanti (2019) ‘Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri ( BSM ) Mengenai Kualitas Layanan BSM Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSM NURDINA NISAA FILANTI Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia J’ , pp. 1–22.

Firmansyah, M. A. (2017) ‘Analisis Hambatan Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Statistika’, *Jurnal Penelitian dan Pembelajaran Matematika*, 10(2). doi: 10.30870/jppm.v10i2.2036.

Ghazali, S. Al (2021) ‘Pt Bank Sumut Kcp Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan’.

Ginting, R. M., Purba, M. L. and Sucipto, T. N. (2021) ‘Efek Persepsi Mudah Digunakan, Tingkat Efisiensi Dan Potensi Ketidakamanan Terhadap Ketertarikan Melakukan Transaksi Dengan Mempergunakan Fintech’, *Financial: Jurnal Akuntansi*, 7(1), pp. 59–68. doi: 10.37403/financial.v0i0.242.

Harahap, D. B. (2017) ‘Pengaruh Teknologi Informasidan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabangmedanaksara’, pp. 1–115. Available at: <http://repository.uinsu.ac.id/3462/1/skipi.pdf>.

Hendryadi, S. (2015) *Metode riset kuantitatif: teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi Islam / Suryani, Hendryadi*. Cet.1. Jakarta.

- Herawati, N., Hidayat, A. and Suwarsito, S. (2018) 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), pp. 522–535. doi: 10.52160/ejmm.v2i5.157.
- Hery, N. (2012) *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta Timur.
- Hidayat, R., Industri, J. T. and Madura, U. T. (2009) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), pp. 59–72. doi: 10.9744/jmk.11.1.pp.59-72.
- Hutagalung, M. A. K. (2017) 'Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah', *Jurnal Al-Qasd*, 1(66), pp. 407–418.
- Ibrahim, H. 2011. F. – faktor yang berhubungan dengan kejadian I. pada anak B. di wilayah P. B. K. B. T. 2011. T. P. P. U. (2014) 'Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama Pt. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan', 14(c), pp. 1–43.
- Ibrahim, M. (2019) 'TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN', 4(1), pp. 175–182.
- Iii, B. A. B., Jenis, A. and Penelitian, P. (2021) 'METODE PENELITIAN B. Setting Penelitian', pp. 42–51.
- Islam, J. E. (2022) 'Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam', 3(1), pp. 90–101.
- Juni, V. N. (2017) 'FITRAH Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman', 03(1), pp. 39–56.
- Layanan, K. (2013) 'Peningkatan KEpuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan', *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(Bisnis Intelejen), pp. 1–17.
- Lubis, A. S. and Andayani, N. R. (2017) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ( SERVICE QUALITY ) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . SUCOFINDO', 1(2).

Lumempow, N., Mandey, S. and Jopie, R. (2015) ‘Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan the Analysis of Factors of the Quality of Customer Satisfaction on Pt . Bank Mandiri’, *Emba*, 3(3), pp. 1275–1286.

Muslimin, S., Zainab and Jafar, W. (2020) ‘Journal of Islamic Economics’, *Journal of Islamic Economics*, 2(1), pp. 1–11. doi: 10.37146/ajie.

Mutiasari, A. I. (2020) ‘PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL Annisa Indah Mutiasari 1 Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta’, IX(2), pp. 32–41. Available at: <http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>.

Nababan, B. B. R. (2007) ‘Bab I Pendahuluan و ل ر ن د ر ت س د ’, (7), pp. 1–11.

National, G. and Pillars, H. (no date) ‘Digitalisasi Perbankan’.

Pamelia, anggi elisa (2021) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCPSy HM. YAMIN MEDAN SKRIPSI’, *Repository.Umsu.Ac.Id*, pp. 9–11. Available at: <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16856>.

Patel (2019) ‘sejarah perkembangan Bank sumut’, (22), pp. 9–25.

Pelayanan, K. and Pada, I. (2014) ‘220478-Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan’, pp. 113–126.

Pradesyah, R. (2020) ‘Pengaruh Promosi dan Pengetahuan terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi di Bank Syariah’, *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), pp. 113–122. doi: 10.30596/al-sharf.v.

Prof. Dr.Sugiyono (2013) *No Title*. Bandung.

Rochendi, T. and Soesanto, S. (2021) ‘Masa Depan Prodi Vokasi Keuangan Dan Perbankan Di Era Neo Bank Dan Merdeka Belajar’, *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen Organisasi dan Bisnis*, 10(1), pp. 43–52.

Roflin, E. and Pariyana, che A. L. (2021) *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. 1st edn. Edited by M. Nasrudin. Pekalongan: NEM -

Anggota IKAPI.

SIREGAR, B. G. (2016) ‘Pengaruh Promosi Dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi’ Ah Di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan’, *TAZKIR: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keislaman*, 2(2), p. 17. doi: 10.24952/tazkir.v2i2.508.

Siregar, S. H. and H, S. (2020) ‘Pengaruh Layanan Berbasis Internet Dan Layanan Manual Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Hm. Yamin’, *Repository.Umsu.Ac.Id*. Available at:  
[http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4865%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/4865/1/SKRIPSI\\_SITI\\_HADIJAH\\_SIREGAR.pdf](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4865%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/4865/1/SKRIPSI_SITI_HADIJAH_SIREGAR.pdf).

Siregar, T. H. (2019) ‘Strategi Meningkatkan Penjualan Produk Perbankan Syariah Pada PT Bank SUMUT Syariah KCP HM. Yamin Medan’. Available at:  
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4173>.

Suharyat, Y. (2009) ‘Hubungan antara sikap minat latihan dan kepemimpinan’, *Academia*, 1, pp. 1–19.

Suliasa, I. M., Suandana, I. N. and Kurnaiwan, I. M. G. A. (2019) ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Kredit Di Lembaga Perkreditan Desa Desa Pakraman Tajun, Buleleng’, *Widya Amerta*, 5(1), pp. 1–10. doi: 10.37637/wa.v5i1.169.

Thoharudin, M., Suriyanti, Y. and Amirul Huda, F. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang’, *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 6(2), pp. 100–115. doi: 10.21070/jbmp.v6i2.356.

Yudhistira, S. (2019) ‘noTitle’.

‘yusdimah Hasibuan’ (2017).

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Instrumen Penelitian (Kuesioner )

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Pengantar

Dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada Bapak/Ibu Saudara/I, untuk melengkapi skripsi saya dalam rangka menyelesaikan Studi Strata I (S1) Pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penelitian ini membahas tentang *“Pengaruh Perkembangan ICT (Information Communication Technology) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah KCP Brigjend Katamso Medan”*.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I agar dapat meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Data kuesioner ini nantinya akan digunakan sebagai data dalam pengelolaan data skripsi saya. Demikianlah kata pengantar ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

#### B. Identitas Responden

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Jenis Usaha/Profesi :

#### C. Petunjuk

Berilah tanda ceklis (√) pada pilihan yang tersedia untuk jawaban anda. Setiap pernyataan dari kuesioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan keterangan sebagai berikut: **SS: Sangat Setuju (5) ; S: Setuju (4) ; KS: Kurang Setuju (3) ; TS: Tidak Setuju (2) ; STS: Sangat Tidak Setuju (1)**

**Ket : Angka 1-5 adalah poin atau skor**



#### D. Pernyataan

##### - Variabel Kualitas Perkembangan ICT (X1)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Correctness (Perkembangan)</i></b>						
1.	Kecepatan saat menggunakan internet banking sangat tinggi					
2.	Banyak manfaat bagi nasabah dari perkembangan ICT					
<b><i>Reliability (Kemampuan)</i></b>						
3.	Dengan perkembangan ICT dalam perbankan memudahkan saya untuk melakukan transaksi					
4.	Kecepatan menggunakan internet banking cukup tinggi					
<b><i>Efficiency (Kapasitas)</i></b>						
5.	Perkembangan ICT dalam perbankan memiliki keamanan yang tinggi bagi pengguna internet banking					
6.	Saya mengetahui perkembangan ICT pada perbankan					
<b><i>Integrity (Akses)</i></b>						
7.	Mempercepat keluhan nasabah					
8.	Sistem informasi bank menjamin solusi yang cepat					
<b><i>Usability (Kemudahan)</i></b>						
9.	Dengan perkembangan ICT dalam perbankan mempermudah saya dalam melakukan berbagai transaksi					
10.	Dengan perkembangan ICT dalam perbankan menjadikan lebih hemat waktu karena tidak perlu datang kelokasi					

## - Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Perfomance (Kinerja)</i></b>						
1.	Saya mengetahui kinerja bank sumut unit syariah					
2.	Produk di bank Sumut Syariah memberikan pemahaman yang dapat meningkatkan kualitas bank tersebut					
<b><i>Feature (Profil)</i></b>						
3.	Bank Sumut Syariah memiliki layanan fitur yang baik					
4.	Nasabah memahami seluruh fitur-fitur produk di bank Sumut Syariah					
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>						
5.	Bank Sumut Syariah memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah					
6.	Bank Sumut Syariah memberikan pengumuman jika ada berita-berita mengenai nasabah					
<b><i>Conformance (Kesesuaian)</i></b>						
7.	Produk di Bank Sumut Syariah yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah					
8.	Produk-produk Bank Sumut Syariah dilaksanakan sesuai perkembangan industri keuangan syariah					
<b><i>Durability (Daya Tahan)</i></b>						
9.	Produk yang ada di Bank Sumut Syariah lengkap					
10.	Produk-produk di Bank Sumut Syariah memiliki kualitas yang baik					
<b><i>Serviceability (Pelayanan)</i></b>						

11.	Bank Sumut Syariah memiliki pelayanan yang baik dan nyaman					
12.	Bank Sumut Syariah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan					
<b><i>Aesthetics (Keindahan)</i></b>						
13.	Tata ruangan yang nyaman mempengaruhi kualitas Bank Sumut Syariah					
14.	Tata ruangan Bank Sumut Syariah memberikan kenyamanan bagi nasabah					
<b><i>Perceived Quality (Kualitas yang dapat dirasakan)</i></b>						
15.	Nasabah dapat merasakan kualitas terhadap produk yang ditawarkan Bank Sumut Syariah					
16.	Saya mengutamakan bertansaksi di Bank Sumut Syariah					

- **Variabel Minat Menjadi Nasabah (Y)**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Interest (Ketertarikan)</i></b>						
1.	Produk-produk yang ada di Bank Sumut Syariah lengkap					
2.	Bank Sumut Syariah menyediakan transaksi yang lengkap					
<b><i>Desire (Keinginan)</i></b>						
3.	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan produk Bank Sumut Syariah					
4.	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk Bank Sumut Syariah					
<b><i>Ciniviction (Keyakinan)</i></b>						

5.	Bank Sumut Syariah mampu menjaga keamanan dalam bertransaksi					
6.	Produk-produk yang ditawarkan Bank Sumut Syariah adalah jujur					

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

- Variabel X1

No. Res	Kualitas Perkembangan ICT (X1)										Total	Nilai
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	86
3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	92
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100
5	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	33	66
6	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	46	92
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100
9	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	36	72
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	98
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100
13	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	42	84
14	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	38	76
15	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37	74
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	39	78
17	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	45	90
18	5	5	5	3	5	2	2	5	2	5	39	78
19	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	43	86
20	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37	74
21	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	45	90
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	76
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	20
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	20
26	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	16	32
27	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	18	36
28	1	2	2	3	4	2	2	3	2	3	24	48
29	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45	90
30	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46	92
31	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	40	80
32	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	44	88
33	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	42	84
34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	82
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	84
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	78
37	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	45	90
38	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	86
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80

<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	<b>82</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	<b>84</b>
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	<b>94</b>
<b>43</b>	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	47	<b>94</b>
<b>44</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	<b>90</b>

- Variabel X2

No. Res	Kualitas Layanan (X2)																Total	Nilai
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	78	<b>97,5</b>
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	<b>80</b>
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	78	<b>97,5</b>
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	68	<b>85</b>
5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	56	<b>70</b>
6	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	61	<b>76,25</b>
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	<b>80</b>
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	<b>100</b>
9	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52	<b>65</b>
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	70	<b>87,5</b>
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	76	<b>95</b>
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	<b>100</b>
13	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	60	<b>75</b>
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	68	<b>85</b>
15	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	65	<b>81,25</b>
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	67	<b>83,75</b>
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	<b>98,75</b>
18	5	5	2	1	4	1	2	5	2	4	4	2	2	2	3	4	48	<b>60</b>
19	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	69	<b>86,25</b>
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64	<b>80</b>
21	4	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	70	<b>87,5</b>
22	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	65	<b>81,25</b>
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	66	<b>82,5</b>
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	<b>20</b>
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	<b>20</b>
26	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	33	<b>41,25</b>
27	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	2	3	2	2	2	27	<b>33,75</b>
28	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	32	<b>40</b>
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78	<b>97,5</b>
30	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	71	<b>88,75</b>
31	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	64	<b>80</b>
32	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	71	<b>88,75</b>

<b>33</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	<b>80</b>
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	63	<b>78,75</b>
<b>35</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67	<b>83,75</b>
<b>36</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	58	<b>72,5</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	<b>77,5</b>
<b>38</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	66	<b>82,5</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71	<b>88,75</b>
<b>40</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	<b>81,25</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	<b>80</b>
<b>42</b>	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	62	<b>77,5</b>
<b>43</b>	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	63	<b>78,75</b>
<b>44</b>	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	71	<b>88,75</b>

- Variabel Y

No. Res	Minat Menjadi Nasabah (Y)						Total	Nilai
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		
<b>1</b>	5	5	5	4	4	5	28	<b>93,33</b>
<b>2</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>3</b>	5	5	5	5	5	5	30	<b>100,00</b>
<b>4</b>	4	3	4	4	4	4	23	<b>76,67</b>
<b>5</b>	3	3	4	4	4	3	21	<b>70,00</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	5	5	26	<b>86,67</b>
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>8</b>	5	5	5	5	5	5	30	<b>100,00</b>
<b>9</b>	3	4	3	3	3	4	20	<b>66,67</b>
<b>10</b>	4	4	5	4	5	4	26	<b>86,67</b>
<b>11</b>	4	5	4	5	5	5	28	<b>93,33</b>
<b>12</b>	5	5	5	5	5	5	30	<b>100,00</b>
<b>13</b>	4	4	4	4	5	5	26	<b>86,67</b>
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>15</b>	4	3	4	3	4	5	23	<b>76,67</b>
<b>16</b>	4	4	4	4	5	5	26	<b>86,67</b>
<b>17</b>	5	5	5	3	4	3	25	<b>83,33</b>
<b>18</b>	5	5	4	4	5	5	28	<b>93,33</b>
<b>19</b>	5	5	5	4	3	5	27	<b>90,00</b>
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>21</b>	5	4	5	4	4	5	27	<b>90,00</b>
<b>22</b>	3	4	3	4	3	3	20	<b>66,67</b>
<b>23</b>	4	4	4	4	5	5	26	<b>86,67</b>
<b>24</b>	1	1	1	1	1	1	6	<b>20,00</b>
<b>25</b>	1	1	1	1	1	1	6	<b>20,00</b>
<b>26</b>	1	1	1	1	1	1	6	<b>20,00</b>

<b>27</b>	1	1	2	2	2	3	11	<b>36,67</b>
<b>28</b>	2	1	1	1	2	2	9	<b>30,00</b>
<b>29</b>	5	5	4	5	5	5	29	<b>96,67</b>
<b>30</b>	5	4	4	5	4	4	26	<b>86,67</b>
<b>31</b>	5	4	4	4	5	4	26	<b>86,67</b>
<b>32</b>	5	5	5	3	3	4	25	<b>83,33</b>
<b>33</b>	4	4	4	4	5	4	25	<b>83,33</b>
<b>34</b>	4	3	5	5	4	4	25	<b>83,33</b>
<b>35</b>	5	4	5	5	5	5	29	<b>96,67</b>
<b>36</b>	3	3	4	4	4	4	22	<b>73,33</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>38</b>	3	4	4	4	4	5	24	<b>80,00</b>
<b>39</b>	5	4	4	4	4	4	25	<b>83,33</b>
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	24	<b>80,00</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	5	4	25	<b>83,33</b>
<b>43</b>	4	4	4	3	4	4	23	<b>76,67</b>
<b>44</b>	3	3	3	5	4	4	22	<b>73,33</b>



**Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Responden**

<b>Usia Responden</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	35	79,5	79,5	79,5
	31-40	5	11,4	11,4	90,9
	41-50	1	2,3	2,3	93,2
	>50	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

<b>Jenis Kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	25	56,8	56,8	56,8
	Perempuan	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

<b>Pendidikan Terakhir</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	2,3	2,3	2,3
	S1	19	43,2	43,2	45,5
	S2	1	2,3	2,3	47,7
	SMA	13	29,5	29,5	77,3
	SMK	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

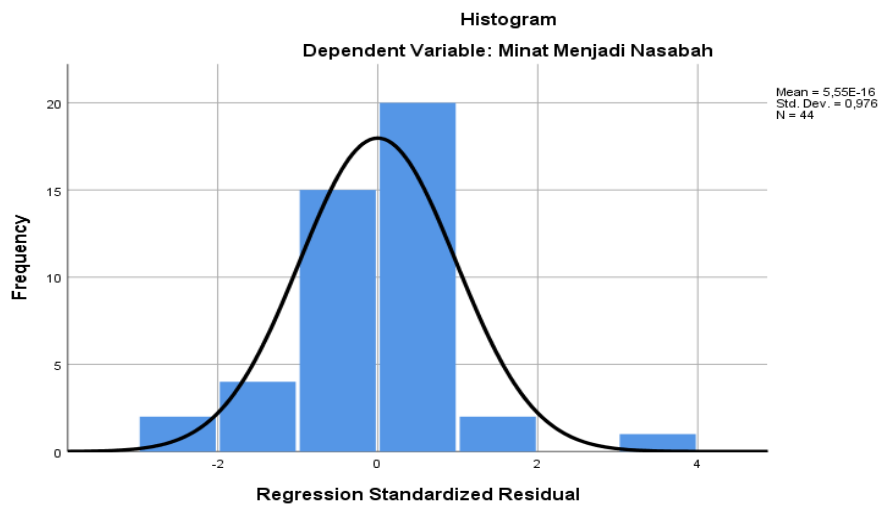
<b>Pekerjaan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Asisten Bid	1	2,3	2,3	2,3
	ASN	5	11,4	11,4	13,6
	Karyawan	11	25,0	25,0	38,6
	Mahasiswa	5	11,4	11,4	50,0
	Perawat	1	2,3	2,3	52,3
	Teknisi	2	4,5	4,5	56,8
	wiraswasta	1	2,3	2,3	59,1
	Wiraswasta	12	27,3	27,3	86,4
	Wirausaha	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

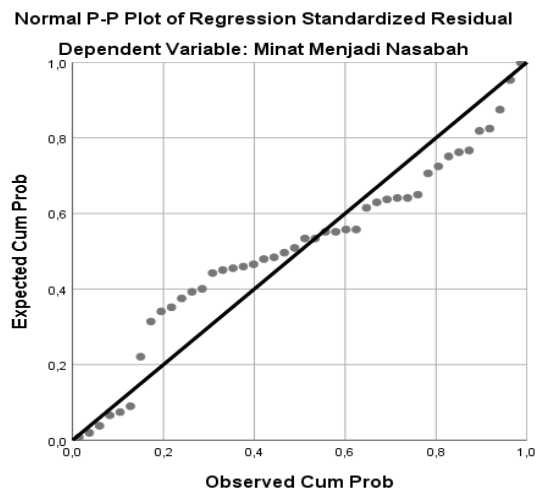
#### Lampiran 4. Hasil Pengujian Statistik Asumsi Dasar (Prasyarat Data)

##### - Deskriptif Statistik

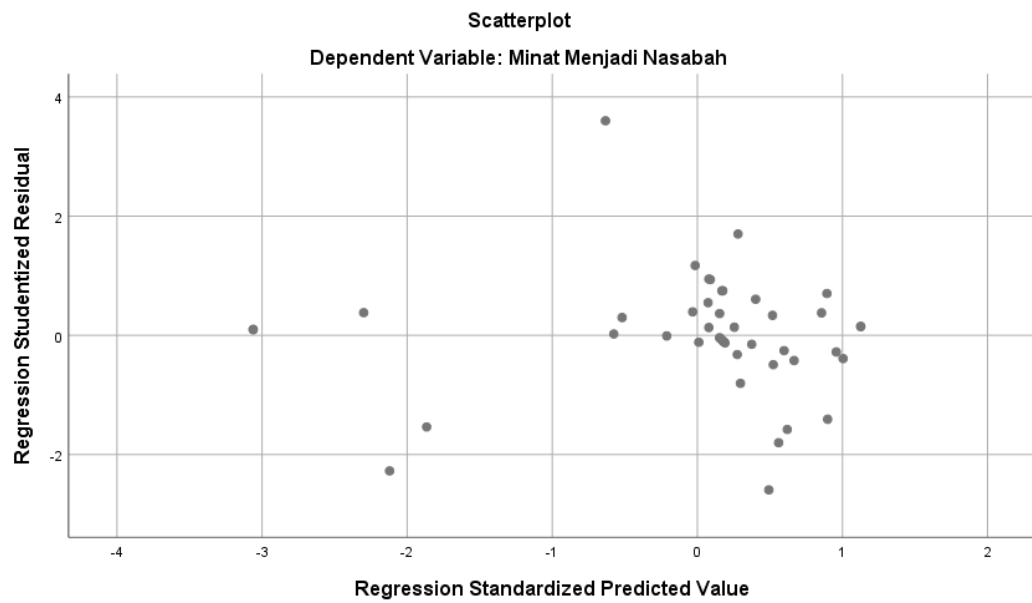
Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Perkembangan ICT	44	80,00	20,00	100,00	80,0909	19,91589
Kualitas Layanan	44	80,00	20,00	100,00	77,6136	19,21387
Minat Menjadi Nasabah	44	80,00	20,00	100,00	77,4245	20,64656
Valid N (listwise)	44					

##### - Normalitas Histogram P-Plot





- **Heteroskedastisitas**



- **Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,579	5,355		-0,108	0,914		
	Kualitas Perkembangan ICT	0,353	0,164	0,340	2,152	0,037	0,151	6,638
	Kualitas Layanan	0,641	0,170	0,597	3,776	0,001	0,151	6,638

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

**Lampiran 5.** Hasil Pengujian Hipotesis

- **Uji-t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,579	5,355		-0,108	0,914
	Kualitas Perkembangan ICT	0,353	0,164	0,340	2,152	0,037
	Kualitas Layanan	0,641	0,170	0,597	3,776	0,001

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

- **Uji-F**


ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15503,076	2	7751,538	112,421	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2826,985	41	68,951		
	Total	18330,061	43			

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Perkembangan ICT


- **Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,920 <sup>a</sup>	0,846	0,838	8,30366
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Perkembangan ICT				

## Lembar Persetujuan Skripsi


**MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAI MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
 Prati Administrasi: Jalan Kapteik, Medan Barat No 7 Medan 20131 Telp: (061) 6623800 Fax: (061) 6623474, 6631000  
 http://fa.umuh.ac.id | fa@umuh.ac.id | umuhmedan | umuhsumatera | info@umuh.ac.id | amsumuh.ac.id




Hal : Permohonan Persetujuan Pergantian Judul. 08 Dzulhijjah 1443H  
 Kepada : Dekan FAI UMSU. 08 Juni 2022 M  
 Yth :

Di-  
Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Suwinda Tari  
 Npm : 1801270013  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumulatif : 3,52



Mengajukan Judul sebagai berikut

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan Di Bank Sunat Syariah Brigend Katamso Medan.	0-6-2 <i>Paik</i>		13/06/22
2	Pengaruh Perkembangan Dan Kualitas Database Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah.			
3	Pengaruh Perkembangan Teknologi Financial Ekonomi Islam Terhadap Nasabah Perbankan Syariah			

*Keseluruhan judul dan sudah disetujui dengan lengkap*  
 Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.


Wassalam  
Hormat Saya

Suwinda Tari

Keterangan :  
 Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU  
 2. Duplikat untuk Arasp Mahasiswa dilampirkan di skripsi  
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda stempel pada judul yang di tolak

## Berita Acara Bimbingan Skripsi



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN FUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhlis Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

*Wala'au jannah wali id agribestakabir  
Nasab dan tanggalya*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**


Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, MA

Nama Mahasiswa : Suwinda Tari  
 Npm : 1801270013  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (*Information Communication Technology*) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Tabungan di Bank Sumut Unit Syariah Brigjend Katamso Medan.


Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 - 08 - 2022	Bimbingan revisi setelah seminar Proposal Skripsi	sp	
31-08 - 2022	Bimbingan BAB IV & V Hasil Penelitian dan Pembahasan	sp	
05 - 09 - 2022	Revisi Pembahasan dan bagian lain serta format	sp	
07-09-2022	ACC	sp	

Diketahui/Disetujui  
Dekan




Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi



Dr. Rahmayati, M.E.I


Pembimbing Skripsi



Dr. Sri Sudiarti, MA

Medan, 07 September 2022

## Balasan Riset



**BankSUMUT**  
Memberikan Pelayanan Terbaik

**KANTOR CABANG SYARIAH :** MEDAN

**KANTOR PUSAT**  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652  
Medan, 17 Juni 2022

No : 424 /KCSy01-Ops/L/2022  
Lamp. :-

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
Di -  
Tempat


**Hal : Izin Riset**

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**  
Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 60/II.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 13 Juni 2022 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:  
Nama : Suwinda Tari  
NIM : 1801270013  
Judul : Pengaruh Kualitas Perkembangan ICT (Information Communication Technology) Dan Kualitas Layanan Terhadap
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**  
PT. Bank Sumut  
Kantor Cabang Syariah Medan  
Pimpinan Operasional Cabang



**KIRWANUL HUSNIN HARAHAT**  
NPP. 1315.021277.010805



## Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### Data Pribadi

Nama	: Suwinda Tari	
Tempat & Tanggal Lahir	: Sambirejo Timur, 04 Oktober 1999	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Agama	: Islam	
Status	: Mahasiswa	
Warga Negara	: Indonesia	
Alamat	: Jalan Makmur Pasar VII Tembung, Kec Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang.	
No. Hp	: 085830446245	

#### Nama Orang Tua

Ayah	: Loso
Ibu	: Wagiyem
Alamat	: Jalan Makmur Pasar VII Tembung, Kec Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang.

#### Pendidikan Formal

Tahun 2005 – 2011	: SD Miss Parmiyatu wasa'adah
Tahun 2011 – 2014	: SMP Negeri 2 Percut Sei Tuan
Tahun 2014 – 2017	: SMK Swasta Josua Medan
Tahun 2018 – Sekarang	: Tercatat sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 07 September 2022



Suwinda Tari