

**PENGARUH PENGGUNAAN *WEBFORM* TERHADAP
EFISIENSI PELAYANAN PADA BSI KCP BENGKULU
SUDIRMAN PINTU BATU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

QURNIA RAHMADINAH

NIM 1911140050

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Penggunaan *Webform* Terhadap Efisiensi Pelayanan Pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu" yang disusun oleh:

Nama : **Qurnia Rahmadinah**

NIM : **1911140050**

Program Studi : **Perbankan Syariah**

Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**

Skripsi : **Pengaruh Penggunaan *Webform***

Terhadap Efisiensi Pelayanan

Pada BSI KCP Bengkulu

Sudirman Pintu Batu

Lokasi Penelitian : **BSI KCP. Sudirman, Pintu Batu**

Waktu Penelitian : **18 November – 18 Desember**

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.


Bengkulu, 12 Januari 2023 M

19 Jumadil Akhir 1444 H

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Prof. Andang Sunarto, Ph.D


Andi Harpepen, M. Kom.

NIP. 197611242006041002

NIDN. 2014128401

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah


Yunida Een Fryanti, M. Si.

NIP. 198106127015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon

(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Penggunaan Webform terhadap Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu" yang disusun oleh:

Nama: Qurnia Rahmadinah

NIM: 1911140050

Program Studi: Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir: Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari: Selasa

Tanggal: 24 Januari 2023 M/ 2 Rajab 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 01 Februari 2023

10 Rajab 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Supardi, M. Ag

Andi Harpepen, M. Kom

NIP. 196504101993031007

NIDN. 2014128401

Penguji I

Penguji II

Dr. Supardi, M. Ag

Khairiah Elwardah, M. Ag

NIP. 196504101993031007

NIP. 197808072005012008



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Webform* Terhadap Efisiensi Pelayanan Pada BSI KC Bengkulu Sudirman”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Didalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 10 Januari 2023M

17 Jumadil Akhir 1444H

Mahasiswa yang menyatakan



Qurnia Rahmadinah

NIM.1911140050

ABSTRAK

Pengaruh Penggunaan *Webform* Terhadap Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.
Oleh: Qurnia Rahmadinah, NIM. 1911140050.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *webform* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yaitu kepada nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan SPSS versi 25 dan dianalisis uji validitas, reliabilitas, uji asumsi dasar, dan uji hipotesis dengan regresi linier sederhana. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai sig untuk pengaruh *webform* terhadap efisiensi pelayanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,415 > t$ tabel $1,984$. Hal ini menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Jadi hal ini berarti variabel *webform* mempengaruhi variabel efisiensi pelayanan. Koefisiensi determinasi (R^2) nilainya $29,6\%$ dan sisanya $70,4\%$ dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap efisiensi pelayanan.

Kata Kunci : *Webform BSI, Efisiensi Pelayanan*

ABSTRACT

*The Effect of Using Webforms on Service Efficiency at BSI KCP
Bengkulu Sudirman Pintu Batu.*

By: Qurnia Rahmadinah, NIM. 1911140050.

The purpose of this research is to find out whether the webform has an effect on service efficiency at BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu and to find out how much influence the use of the webform has on service efficiency at BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. This research is a quantitative descriptive research with data collection techniques by distributing questionnaires to 100 respondents, namely customers of BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. By taking samples using purposive sampling techniques or using certain considerations according to the desired criteria. The collected data were processed using SPSS version 25 and analyzed for validity, reliability, basic assumption tests, and hypothesis testing with simple linear regression. The results of the t test show that the sig value for the influence of webforms on service efficiency is $0.000 < 0.05$ and $t \text{ count } 6.415 > t \text{ table } 1.984$. This is the basis for making a decision to reject H_0 and accept H_1 . So this means that the webform variable affects the service efficiency variable. The coefficient of determination (R^2) is 29.6% and the remaining 70.4% is influenced by other variables that may have a greater influence on service efficiency.

Keywords: BSI Webform, Service Efficiency

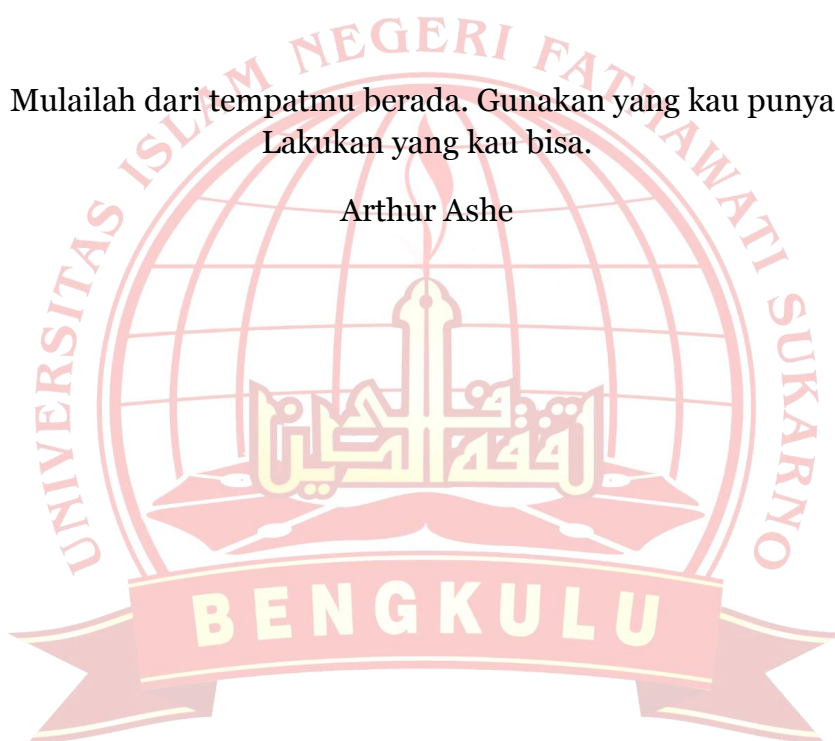
MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

Qs. Al-Baqarah:286

Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya.
Lakukan yang kau bisa.

Arthur Ashe



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, hari ini setitik kebahagiaan telah kuraih. Perjalanan ku masih panjang dan perjuangan ku belum selesai. Sepanjang kaki ini untuk melangkah menuntut ilmu selalu terbayang wajah kedua orang tua yang hebat dalam hidup ku. Kebahagiaan ini bukanlah milik ku sendiri, melainkan milik kami bersama dan aku persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang berarti dalam hidupku, Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Ramlan dan Ibunda Yulita yang telah membesarkanku dengan kasih sayang, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan padaku.
2. Teruntuk keluarga besarku yang selalu mendukung dan mendoakan untuk kesuksesanku.
3. Dosen dan civitas akademik UINFAS Bengkulu yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta membimbing dan mengarahkan penulis untuk mencapai kesuksesan.
4. Untuk partner tugas akhir Kiki Ulandari yang telah berjuang bersama dan selalu memberikan semangat untuk selalu maju kedepan.
5. Untuk sahabat tercinta Tri Yulianti Rosita, Siti Patimah Wulandari, Minisa, Andhini Mandalika, Kurnia Yunita, Rizki Tria, dan Nabila Roro yang selalu mendukung dan mensupport dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penggunaan Webform terhadap Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu**". Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan.

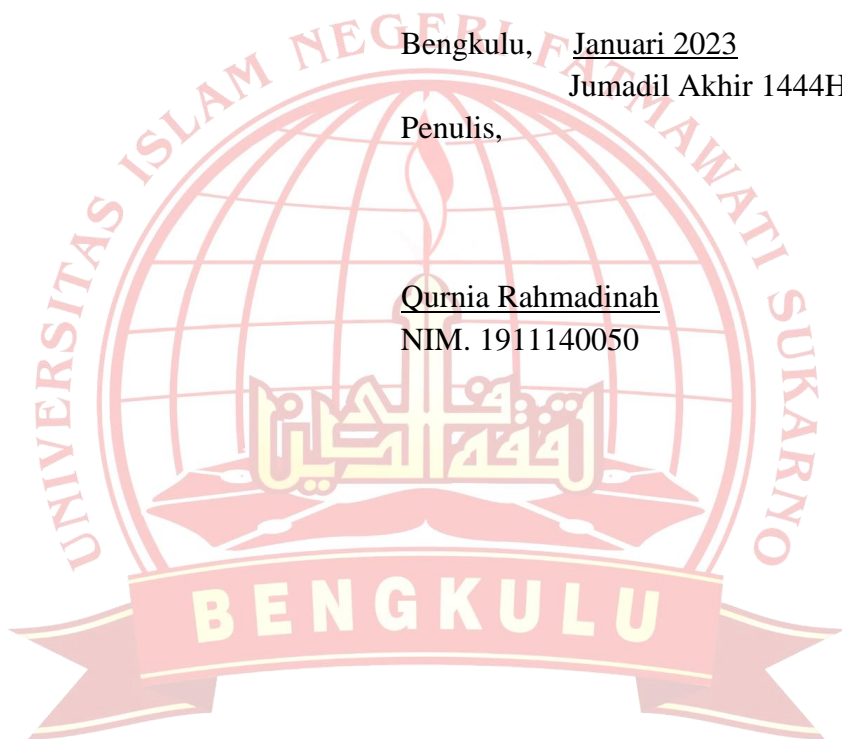
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan.
4. Herlina Yustati, MA. Ek. Selaku ketua prodi ekonomi syariah.
5. Prof. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Andi Harpepen, M.Kom selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.

Bengkulu, Januari 2023
Jumadil Akhir 1444H

Penulis,

Qurnia Rahmadinah
NIM. 1911140050



DAFTAR ISI

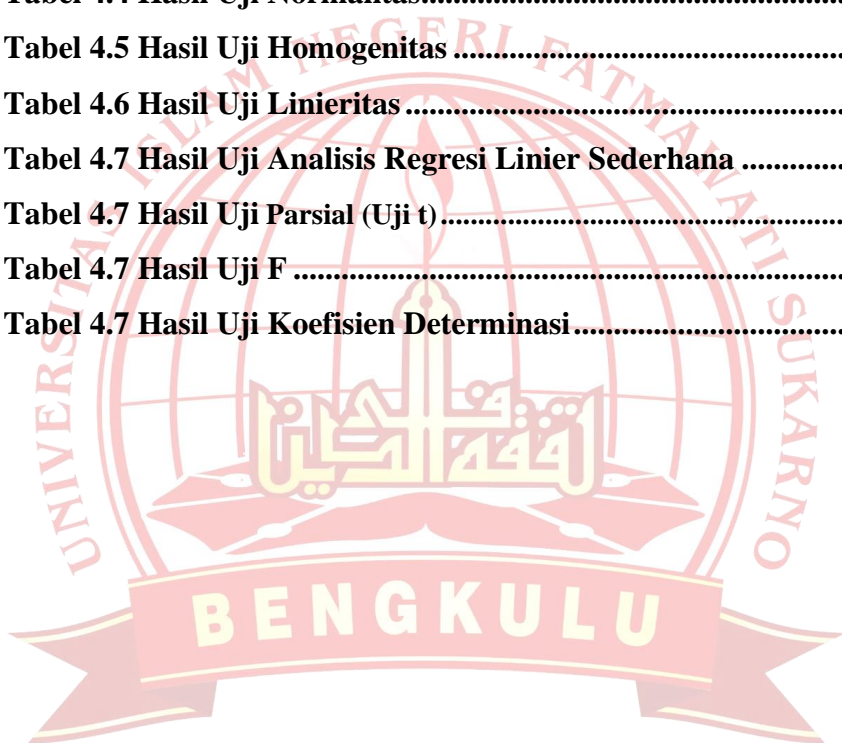
HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	21
1. Efisiensi Pelayanan	21
a. Definisi Efisiensi Pelayanan	21

b. Indikator Efisiensi Pelayanan.....	24
c. Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Pelayanan.....	26
2. <i>Webform</i>	29
a. Definisi <i>Webform</i>	29
b. Indikator <i>Webform</i>	31
c. Faktor yang Mempengaruhi <i>Webform</i>	33
B. Kerangka Berpikir.....	35
C. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Waktu dan lokasi penelitian	39
C. Populasi dan sampel.....	39
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Angket	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Webform</i>	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Efisiensi Pelayanan	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Homogenitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji F	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Internet di Indonesia.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	56
Gambar 4.2 Karakteristik Umur Responden.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Bukti Plagiasi
- Lampiran 5 : SKPI
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 8 : Hasil Uji Coba Instrumental Penelitian
- Lampiran 9 : Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi perbankan atau yang lebih akrab disebut dengan Teknologi Sistem Informasi Perbankan adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya. Penggunaan Teknologi Sistem Informasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat (nasabah). Penerapan Teknologi Sistem Informasi belakangan ini berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Bank seakan-akan berlomba-lomba menerapkan teknologi informasi ke dalam sistemnya. Karena dengan teknologi informasi, menajemen sebuah bank dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tentunya dampak yang didapat oleh masyarakat adalah semakin mudahnya dalam melakukan transaksi. Keberhasilan bank akan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja Teknologi Sistem Informasi, yang akan terus dikembangkan secara luas untuk memenuhi kepentingan bisnis bank dan nasabahnya.¹

¹ Abdurokhim, "Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 1, No. 1 (2016): 41–54.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana sistem kemajuan perbankan sudah banyak di topang oleh kemajuan teknologi informasi. Semakin berkembang dan komplitnya fasilitas yang di tawarkan untuk memudahkan pelayanan. Apalagi dalam dunia perbankan di butuhkan suatu informasi yang *uptodate* bagi pihak terhadap manajemen untuk memprediksi langkah bisnis yang akan di ambil sehingga berbagai kendala yang akan muncul dapat teratasi. Perubahan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi dibidang perbankan, serta terbentuknya masyarakat informasi.²

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, bank semakin meningkatkan layanannya melalui pengenalan perbankan digital. Pengaksesan layanan perbankan digital ini dapat dilakukan kapan serta di mana saja sehingga meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan di perbankan. Dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah bank. Sesuai dengan hal tersebut, perbankan memungkinkan prospek untuk mengembangkan strategi bisnis melalui perbankan digital dengan memperhatikan rasa nyaman, aman dan kehandalan layanan kaitannya dalam memberi informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan

² Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet *Banking* pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, No. 2 (2018): 295.

tabungan, proses transaksi dan tutup tabungan. Sehingga dengan adanya perbankan digital ini nasabah dapat bertransaksi dan membuka tabungan secara mandiri.³

Kebutuhan teknologi ini juga menyentuh sektor perbankan yang memunculkan layanan dengan basis teknologi informasi. Teknologi internet mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah karena nasabah mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas kenyamanan dan tersedia layanan 7x24 jam. Demikian beberapa perbankan menganggap transformasi digital sebagai hal baru berbisnis karena potensinya untuk menghemat biaya dan mengolah pola pikir sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat.⁴

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat,

³ Yoannisa Fitriana Suhayati, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 6 (2022): 1669–1681.

⁴ Nurma Yunita, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BNI Syariah Kota Bogor)," *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2020): 30.

mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁵

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.⁶

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi hal yang sangat penting. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak tewujud (*intangible*) dan memerlukan umpan balik (*feedback*) untuk menilai kualitas penilaiannya. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk meminta dilayani dengan ramah, tepat

⁵ Annisa Indah Mutiasari, “Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta” IX, No. 2 (2020): 32–41.

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, “POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum,” *Ojk RI*, No. I (2018): 1–55.

pada sasaran dan cepat. Oleh karena itu kepuasan dari pelayanan yang berkualitas merupakan syarat yang sangat penting yang harus dimiliki oleh suatu bank.⁷

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau nasabah maupun calon nasabahnya menjadi penting untuk memperjelas kinerja dari perbankan itu sendiri. Kinerja sumber daya manusia, kinerja utama usaha perbankan syariah maupun kinerja sebagai ukuran keberhasilan menjalankan usaha perbankan syariah Dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien.⁸

Efisiensi adalah ketetapan cara usaha, kerja, dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Efisiensi juga berarti suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien.⁹

⁷ Fr Nurindah, "Pengoptimalisasian Layanan Teller dengan Model Server Multipel pada Cabang BCA (Studi Kasus pada Cabang BCA KCU Harapan Indah Bekasi)," *Skripsi* (2014): 1–10.

⁸ Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo," *Jurnal Studi Al- Qur'an dan Hukum* 5, No. 01 (2019): 106.

⁹ Mukhtisar Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.¹⁰

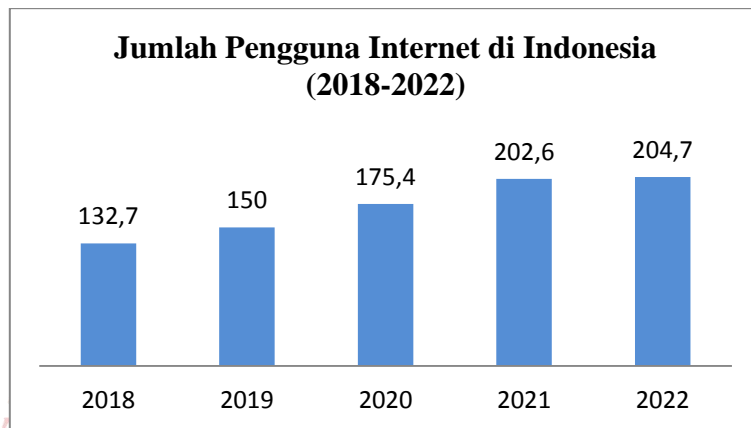
Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia awal 2022. Terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai

Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*. 3, No. 1 (2021): 56.

¹⁰ Heryanto Monoarfa, “Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan,” *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, No. 1 (2012): 1–9.

50% dari total penduduk yang dapat dilihat pada grafik berikut:¹¹

Grafik 1.1
Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : Katadata.co.id

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa perkembangan internet di Indonesia sangatlah cepat dan selalu mengalami perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan, internet seperti menjadi pintu gerbang pencarian berbagai layanan penunjang kehidupan, oleh karena itu internet seolah sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia. Sebagai contoh bahwa internet sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia adalah dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia itu sendiri yang dimana hampir 73,7% masyarakat Indonesia menggunakan internet. Hal ini

¹¹ Cindy Mutiara Annur, "Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022" (2022), <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>.

tentunya dampak dari perkembangan teknologi yang sangat pesat pada saat ini.¹²

Salah satu teknologi internet yang digunakan adalah layanan multimedia atau lebih dikenal dengan sebutan *website* yang merupakan layanan terpenting dari internet. Semua lembaga keuangan khususnya perbankan syariah pada masa sekarang sudah memiliki layanan *website* yang terus meningkatkan kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi *online* dengan nasabahnya. Sehingga teknologi informasi mampu mengakomodasi semua kebutuhan nasabah agar terjalin hubungan yang erat bahkan bersifat pribadi antara pihak bank dan nasabah.¹³

Webform BSI adalah fasilitas *web* yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi *offline* diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* BSI. Sehingga, ketika datang hanya perlu mengambil nomor antrian saja. Fasilitas - fasilitas yang terdapat pada *webform* BSI yaitu buka rekening

¹² Muhammad, "Manajemen Bank Syariah, Sekolah Tinggi, and Ilmu Manajemen, (Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN)", (2011): 15.

¹³ Yunita, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BNI Syariah Kota Bogor)." *Nisbah : Jurnal Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2020): 30."

dan transaksi. Dimana transaksi yang dimaksud ada Setor Tunai, Tarik Tunai, Pemindahbukuan, Transfer SKN, dan Transfer RTGS.¹⁴

Penggunaan *webform* diminati oleh banyak perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan tentunya agar memudahkan pelanggan dalam mengakses. Perusahaan di bidang perbankan tentunya ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat mengefisiensi waktu nasabah. Maka dari itu, perusahaan di bidang perbankan juga menerapkan transaksi melalui *form* dimana nasabah dapat mengunjungi link yang sudah disediakan dan mengisi formulir yang akan digunakan dalam bertransaksi.¹⁵

Di dalam penggunaan *webform* BSI ini nasabah mengalami kendala seperti tidak mempunyai *handphone* untuk dapat mengakses *webform* serta beberapa nasabah belum memahami cara mengakses *webform* dan mengisi data formulir *online* yang disediakan melalui *webform*, dikarenakan masih minimnya informasi seputar penggunaan *webform* BSI ini. Dan juga terdapat permasalahan *webform down*/tidak dapat diakses apabila terlalu banyak nasabah yang mengakses *webform* secara bersamaan maka bisa membuat *webform*

¹⁴ Suhayati, Maulina, and Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah", *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 6 (2022): 1669-1681.

¹⁵ Dewi Rosanti, "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1", *Skripsi* (2022): 26.

tersebut tiba-tiba tidak bisa diakses. Untuk mengatasi masalah tersebut dapat melakukan *refresh webform* dan menunggu beberapa menit sampai tidak *down*.¹⁶

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa di era digital *banking* saat ini perbankan lebih cepat tanggap dalam mengambil peluang untuk lebih memanjakan nasabah dengan adanya pelayanan jasa yang diberikan salah satunya yaitu *Webform BSI* ini. Dengan menggunakan *webform* dapat mempercepat pelayanan dan membantu nasabah dalam bertransaksi, serta *webform* mudah digunakan dan mudah dipahami. Dimana terdapat perubahan transaksi di Bank Syariah Indonesia yang selama ini menggunakan slip transaksi sekarang menggunakan *webform BSI* untuk mengisi data-data transaksi secara *online* tanpa harus datang ke bank langsung. Sehingga ketika ingin ke bank untuk melakukan transaksi hanya mengambil nomor antrian saja. Terdapat dua fitur layanan dalam *webform BSI*, yang pertama membuka rekening dan yang kedua bertransaksi. Dalam fitur transaksi terdapat banyak macam transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, pemindah bukuan, transfer SKN dan transfer RTGS. Yang mana dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau nasabah maupun calon nasabahnya menjadi penting untuk memperjelas kinerja dari perbankan itu sendiri

¹⁶ Dewi Rosanti, "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1", *Skripsi* (2022): 28.

dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien. Dan juga jika nasabah tidak memiliki *handphone* atau kuota data untuk mengakses *webform*, nasabah dapat mengisi *webform* di cabang BSI terdekat karna BSI sudah menyediakan fasilitas berupa *tablet* yang bisa digunakan secara langsung.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, hal inilah yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Penggunaan *Webform* terhadap Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *webform* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu?
2. Seberapa besar pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *webform* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KC Bengkulu Sudirman Pintu Batu

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan atau wawasan tentang pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI.
 - b. Untuk mencoba memahami seberapa besar pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI.
2. Kegunaan Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pihak manajemen perbankan BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu untuk selalu mempertahankan efisiensi pelayanan dalam penggunaan *webform* BSI.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai informasi tentang penggunaan *webform* BSI terhadap efisiensi pelayanan.

E. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu yang relevan merupakan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Selain itu penelitian yang terdahulu juga dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian yang saling terkait. Diantara penelitian terdahulu yang terkait dengan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurma Yunita, Muhamad Komarudin, dan Andri Brawijaya. (2020) yang berjudul “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BNI Syariah Kota Bogor)*”. Dalam penelitian ini, terdapat dua pertanyaan yang menjadi fokus penelitian yaitu pertama, Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan *website* BNI syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Teknik analisis pada penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan menggunakan uji Kaiser Mayer Olkin dengan pengolahan data menggunakan program SPSS 21, yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan faktor manakah yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas layanan *website* terhadap perolehan informasi nasabah di BNI Syariah. Untuk menjawab pertanyaan penelitian ini bahwa faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan *website* BNI Syariah terhadap perolehan

informasi nasabah yaitu dengan melihat bahwa semua faktor dapat mempengaruhi yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi yang meliputi indikator desain *website*, sistem navigasi, aksesibilitas, konten, relevan, informasi terkini, kepercayaan, keamanan transaksi, dan kemudahan berkomunikasi. Dilihat dari persentase varians sebesar 82,008 persen, yang menunjukkan adanya pengaruh terhadap perolehan informasi nasabah.¹⁷

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, dan Widwi Handari Adji (2022) yang berjudul “*Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah*”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pemahaman penggunaan *webform* BSI dan *BSI mobile* dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan mengaplikasikan IBM SPSS versi 23 sebagai alat uji untuk membantu pengolahan data dan pengumpulan data. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 89 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental atau berdasarkan kebetulan. Hasil penelitian ini

¹⁷ Yunita, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BNI Syariah Kota Bogor).” *Nisbah : Jurnal Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2020): 30.”

mengungkapkan bahwa pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *mobile* secara parsial berpengaruh kepuasan nasabah.¹⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aniek Maschudah Ilfitriah, dan Mochamad Nurhadi (2021) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *e-banking* yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, dan *empathy*. Produk *e-banking* dibatasi pada layanan bank dengan *internet banking* dan *mobile banking*. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada 132 responden secara *online* kepada para nasabah bank di Indonesia yang pernah menggunakan *internet banking* atau *mobile banking*. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan aplikasi SPSS dan dianalisis uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan uji hipotesis dengan Regresi Linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability* dan variabel *Empathy* berpengaruh

¹⁸ Suhayati, Maulina, and Adji, “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah”, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 6 (2022): 1669-1681.

signifikan terhadap Kepuasan nasabah, sedangkan variabel *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna *e-banking* bank. Implikasi penelitian ini bagi pihak perbankan perlu meningkatkan keandalan dengan menjaga ketersediaan aplikasi *internet banking* dan *mobile banking* agar dapat diakses oleh nasabah dengan baik, dan menjaga layanan yang peduli atas masalah dan kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan *e-banking*.¹⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni (2021) yang berjudul “*Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank syariah mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran koesioner kepada 100 responden yaitu kepada nasabah bank syariah mandiri

¹⁹ Ronny Ronny, Anek Maschudah Ilfitriah, and Mochamad Nurhadi, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Electronic Banking*,” *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 5, No. 3 (2021): 389–406.

Ulee Kareng Banda Aceh, metode analisis regresi berganda menggunakan bantuan software IBM SPSS Versi 26. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.²⁰

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih (2018) yang berjudul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan internet banking dan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan internet banking di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang

²⁰ Mukhtisar, Tarigan, and Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), *Jihbiz : Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, No. 1 (2021): 56.”

dilakukan melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Plered yang menggunakan internet banking. Pengisian kuesioner diukur melalui skala Likert. Hasil uji F menunjukkan berdasarkan hasil perhitungan F hitung sebesar 20,318 lebih besar dari Ftabel 2,77 dan angka signifikan sebesar 0,000 yaitu $< 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel efisiensi, kepercayaan, dan kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R^2) nilainya 42,1 % dan sisanya 57,9% dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah.²¹

6. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini menggabungkan dua variabel yaitu *webform* dan efisiensi pelayanan. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga terletak pada lokasi penelitian, Subjek penelitian. Lokasi pada penelitian ini di BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. Subjek peneliti pada penelitian sebelumnya hanya pada masyarakat ataupun nasabah Perbankan Syariah, sedangkan subjek penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman yang menggunakan *webform* saja.

²¹ Wahyuningsih and Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet *Banking* pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, No. 2 (2018): 295

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan sebagai dasar dan acuan mengapa penelitian ini dilakukan. Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Pada bab ini menjelaskan tentang pengaruh aplikasi *webform* terhadap pelayanan transaksi yang berisi kajian teori yang relevan mengenai variabel, serta menguraikan kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variable dan definisi operasional, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai inti dari pembahasan yang menjelaskan hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta menjawab hipotesis awal dan saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil peneliti dan berperan bagi penulis selanjutnya.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Efisiensi Pelayanan

a. Definisi Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi memiliki dua pengertian. Pengertian pertama adalah ketepatan cara, usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Pengertian kedua adalah kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Berdasarkan pengertian di atas komponen penting dalam efisiensi adalah tidak terbuangnya waktu,

¹ Heryanto Monoarfa, “Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan,” *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, No. 1 (2012): 7.

tenaga dan biaya ketika melaksanakan suatu perbuatan.²

Efisiensi merupakan parameter kinerja bagi perusahaan, efisiensi juga ukuran dalam keberhasilan untuk mencapai hasil tersebut. Efisiensi kata kunci yang harus diperhatikan dalam dunia perbankan karena dapat tercapainya suatu efisiensi yang sesuai dengan fungsi bank.³ Efisiensi dianggap sangat penting dalam pelayanan online karena kemudahan dan penghematan waktu umumnya dianggap sebagai alasan utama untuk bertransaksi *online*.⁴

Pelayanan merupakan penyediaan jasa yang diberikan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara digital. Pelayanan merupakan kunci utama dalam membangun hubungan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan strategi perusahaan, sehingga perusahaan tersebut dapat bertahan dan bersaing dengan kompetitor lainnya. Maka dari itu perusahaan harus tetap menjaga

² Mukhtisar, Tarigan, and Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, No. 1 (2021): 63.

³ Fr Nurindah, "Tingkat Efisiensi pada Bank dengan Menggunakan Metode Data Envelopment Analysis Periode 2014-2016," *Skripsi* (2021): 7.

⁴ Siti Zawiyah, "Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam Peningkatan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 2, No. 1 (2019): 34-41.

pelayanan yang baik serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat menarik perhatian nasabah.⁵

Layanan perbankan *online* merupakan cara termurah untuk memasarkan produk perbankan. Bisnis perbankan elektronik banyak menjawab permasalahan antisipasi bersaing karena sangat menguntungkan bagi bank. meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kualitas layanan. Salah satu yang perlu diperhatikan apakah teknologi baru yang ditawarkan bank dapat memberikan manfaat yang kritical untuk memenuhi kebutuhan nasabah.⁶

Bank berkepentingan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, khususnya pada layanan online. Industri perbankan harus paham dimensi yang digunakan nasabah untuk menilai kualitas layanan dan memonitor tingkat kinerja layanan yang diberikan.⁷

⁵ Dewi Rosanti, (dalam Kasmir) "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1", *Skripsi* (2022): 17.

⁶ Noer Rico, Marimin, Rina, "Model Sistem Bisnis Intelijen dalam Pengambilan Keputusan Persaingan Teknologi Informasi Perbankan," *Jurnal Manajemen & Agribisnis* 7, No. 1 (2010): 60.

⁷ I Made Stevana Adi Santhika Sudirman and I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Online* terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet *Banking* di Kota Denpasar,"

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan dianggap sangat penting dalam pelayanan karna memberikan kemudahan baik usaha, waktu, tenaga dan biaya. Kemudahan dengan menggunakan cara kerja yang sederhana sebagai ukuran dalam keberhasilan untuk mencapai hasil tersebut. Hal tersebut yang harus diperhatikan dalam dunia perbankan karena dapat tercapainya suatu efisiensi pelayanan yang sesuai dengan fungsi bank.

b. Indikator Efisiensi Pelayanan

Pengukuran efisiensi dikaitkan dengan hasil yang diperoleh dari suatu perbuatan. Disebut efisien apabila memperoleh hasil maksimal ketika melakukan suatu perbuatan yang tidak membuang waktu, tenaga dan biaya.⁸

Indikator efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi (misalnya: staf, upah, biaya administratif) dan keluaran yang dihasilkan. Masukkan Indikator tersebut memberikan informasi tentang konversi

INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia 1, No. 4 (2018): 475.

⁸ Wahyuningsih and Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet *Banking* pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, No. 2 (2018): 304

masuk menjadi keluaran yaitu: efisiensi dari proses internal.⁹

Kinerja sumber daya manusia, kinerja utama usaha perbankan syariah maupun kinerja sebagai ukuran keberhasilan menjalankan usaha perbankan syariah. Dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien ada banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu:¹⁰

- 1) Mulai dari proses perencanaan bagaimana memberikan pelayanan yang baik.
- 2) Penerapan rencana pelayanan yang dibuat sebagai sebuah ketentuan dan standar pelayanan.
- 3) Pengarahan dalam penerapan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabahnya.
- 4) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap proses pelayanan perbankan yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwasanya sangatlah penting dalam memberikan pelayanan yang tepat, efektif, dan efisien harus diperhatikan sebagai salah satu keberhasilan dalam menjalankan usaha perbankan. Dengan mengutamakan

⁹ Daniel Lenox Fay, "Pengaruh Kinerja Keuangan pada Daerah Provinsi Sumatera Selatan," *Jurnal Angewandte Chemie International Edition* 6, No 1 (2021): 33.

¹⁰ Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo," *Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum* 5, No 1 (2019): 106.

kinerja sumber daya manusia karena manajemen pelayanan kepada nasabah menjadi garda terdepan untuk maju mundurnya suatu perusahaan khususnya lembaga keuangan atau perbankan yang berbasis syariah.

c. Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Pelayanan

Pelayanan prima atau *service exelent* perbankan syariah diberikan kepada para nasabah maupun calon nasabahnya oleh setiap karyawan khususnya karyawan yang langsung berhadapan dengan kebutuhan nasabah haruslah memahami berbagai hal yang berhubungan dengan standar pelayanan (SP) maupun standar operasi prosedurnya (SOP), sehingga dapat meminimalisir kesalahan maupun kekecewaan para nasabah maupun calon nasabahnya terlebih dalam institusi perbankan yang berbasis syariah.¹¹

Islam memberikan pedoman pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah agar memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Insiyiqq (84): (6):

¹¹ Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo," *Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum* (2019): 105.

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ

Artinya: *Wahai manusia! sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, maka pasti kamu akan menemui-nya.*

Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan kerja keras untuk mencapai keberhasilan. Maka setiap melakukan aktivitas/pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Bank, dan juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dengan sepenuh hati.¹²

Efisiensi dan ketahanan industri perbankan memiliki peran yang penting dalam mendukung perekonomian Indonesia. Faktanya, kelangsungan operasional perbankan bergantung pada kemampuannya dalam mempertahankan daya saing yang tecermin pada efisiensi operasional. Beberapa

¹² Muhammad Ikhwan Hidayat, "Implementasi *Service Excellence* Islami oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang Sukarno Hatta," (*Skripsi*) Fakultas Agama Islam Univeritas Muhammadiyah Malang (2016): 17.

faktor yang dapat meningkatkan persaingan hingga dapat meningkatkan efisiensi sistem perbankan.¹³

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Efisiensi pelayanan yaitu sebagai berikut:¹⁴

1) Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2) Teknologi

Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

3) Kepuasan Kerja Karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

¹³ Wahyuningsih and Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet *Banking* pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, No. 2 (2018): 304.

¹⁴ Dewi Panuntun (dalam The Lang Gie) "Hubungan Kemampuan Kerja Fakultas Psikologi UMP," *Skripsi* (2017): 20.

4) Perlengkapan dan Fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Webform

a. Definisi *Webform*

Webform merupakan gabungan dari kata *website* dan formulir. *Website* merupakan kumpulan dari halaman-halaman situs yang terdapat dalam sebuah domain yang berada di dalam *world wide web* (www) di internet. Formulir/*form* merupakan suatu bagian dari halaman *web* yang bertujuan untuk mengizinkan pengunjung mengirim data ke *web server*. Dalam menggunakan dan mengakses *webform* cukup mudah dan dapat dipahami. Maka dari itu, perusahaan di bidang perbankan juga menerapkan transaksi melalui *webform* dimana nasabah dapat mengunjungi link yang sudah disediakan dan mengisi formulir yang akan digunakan dalam bertransaksi.¹⁵

Web merupakan sebuah sistem yang saling terkait dalam sebuah dokumen yang berformat *hypertext* yang berisi beragam informasi, baik tulisan,

¹⁵ Dewi Rosanti, (dalam Suhayati) "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1," *Skripsi* (2022): 25.

gambar, suara, video, dan informasi multimedia lainnya dan dapat diakses melalui sebuah perangkat yang disebut *web browser*. Untuk menerjemahkan dokumen dalam bentuk *hypertext* ke dalam bentuk dokumen yang bisa dipahami, maka *web browser* melalui *web client* akan membaca halaman *web* yang tersimpan di sebuah *web server* melalui *protocol* yang biasa disebut HTTP atau *Hypertext Transfer Protocol*.¹⁶

Untuk mengakses *web* diperlukan suatu perangkat lunak yang disebut dengan *web browser*, dengan menggunakan *web browser* ini *web* baru bisa diakses dan digunakan sesuai dengan fungsinya. *Web browser* yang terkenal dan sering digunakan oleh para pengakses Internet adalah *Google Chrome*, *Firefox* (*Mozilla Firefox*), *Opera*, *Internet Explorer*, *Apple Safari*.¹⁷

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasanya *Webform* adalah fasilitas web yang dibuat oleh suatu Bank untuk para nasabahnya. *Webform* dibuat untuk mempermudah nasabah dalam mengisi

¹⁶ Helmi Fauzi Siregar and Nilfa Sari, "Rancang Bangun Aplikasi Simpan Pinjam Uang Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Asahan Berbasis *Web*," *Jurnal Teknologi Informasi* 2, No. 1 (2018): 53.

¹⁷ Decky Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking dalam Transaksi Perbankan," *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, No. 8 (2011): 37–72.

data-data sebelum melakukan transaksi dengan berbagai macam bentuk transaksi yang disediakan melalui *webform* ini. Dan terdapat manfaat di dalam penggunaan *webform* yaitu praktis dan mudah diakses serta menghemat biaya dan waktu.

b. Indikator *Webform*

Webform merupakan fasilitas *web* atau gabungan dari kata *website* dan formulir yang dibuat oleh suatu Bank untuk para nasabah melakukan transaksi secara *offline*. Yang mana berarti *webform* ini ialah formulir/*form* yang menjadi suatu bagian dari halaman *web* yang bertujuan untuk mengizinkan pengunjung mengirim data ke *web server*.¹⁸

Dalam penggunaan *webform* terdapat indikator pada *webform* yaitu:¹⁹

1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas

¹⁸ Dewi Rosanti, (dalam Wijaya) “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1,” *Skripsi* (2022): 60.

¹⁹ Dimas Purwa Agani and Elvira Azis, “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi” *Jurnal e-Proceeding of Management* 8, No.1 (2021): 68.

sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.

2) Kualitas Informasi

Kualitas informasi sering dilihat sebagai kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs web.

3) Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna dengan memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan memenuhi harapan pengguna sistem informasi.

4) Nilai Manfaat

Nilai manfaat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika nilai yang diberikan oleh suatu barang atau jasa dirasa sangat bermanfaat untuk seorang pengguna maka pengguna itu akan merasa puas atas suatu produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasanya di dalam penggunaan *webform* terdapat hal-hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan fasilitas *webform* yang baik yaitu kualitas sistem, informasi, layanan, dan nilai manfaat, yang mana untuk menghasilkan nilai kualitas layanan jasa bank harus mengukur nilai manfaat layanan berdasarkan selera nasabah karena berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang menerima hasil dari layanan *webform* tersebut.

c. **Faktor yang Mempengaruhi Webform**

Pada umumnya *webform* digunakan sebagai formulir transaksi maupun survei untuk mengumpulkan data pelanggannya. pada zaman sekarang, fasilitas-fasilitas modern sangat dibutuhkan untuk mempermudah akses informasi maupun transaksi. Maka dari itu *webform* pada zaman sekarang sangatlah diperlukan karena dapat mempermudah dalam hal seperti bertransaksi.²⁰

Teknologi informasi diciptakan dengan tujuan mempermudah urusan manusia, Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah (1) : (185):

²⁰ Dewi Rosanti, “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto Mojopahit 1.” (2022): 25.

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu”.

Dari ayat di atas menunjukkan adanya dukungan Islam terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang diciptakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan urusan setiap manusia. Maka dari itu penggunaan *webform* untuk memudahkan akses informasi dalam mengisi formulir yang akan digunakan dalam bertransaksi.²¹

Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan *webform* yaitu sebagai berikut:²²

1. Handphone merupakan alat telekomunikasi elektronik yang diperlukan setiap individu dan memiliki kemampuan untuk menggunakannya. Dalam upaya pencarian data dan informasi melalui aktifitas *browsing* internet.
2. Kemampuan akses, semakin majunya teknologi informasi maka konsumen semakin menuntut tersediannya fasilitas akses yang cepat, aman,

²¹ Rauzatul Jannah, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (Utaut) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh,” *Skripsi* 2, No. 1 (2019): 1–19.

²² Dera Sriaryani, Faktor yang Mempengaruhi *Webform* (BSI, 2022).

mudah, dan nyaman guna melakukan transaksi perbankan.

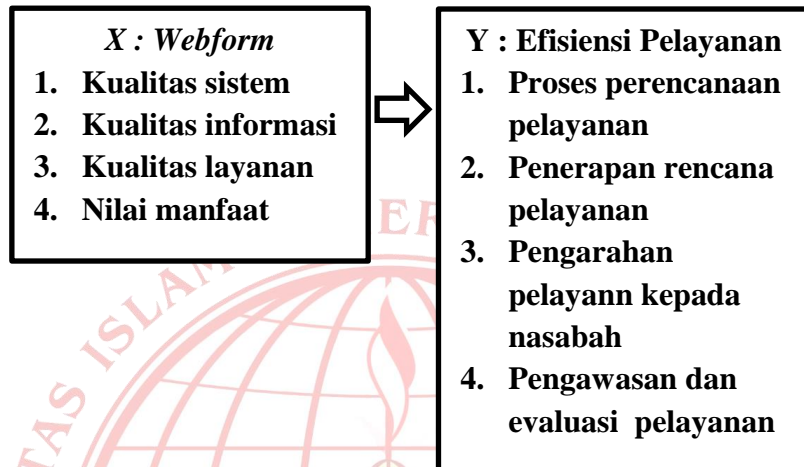
B. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka Berpikir merupakan pemikiran yang diturunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis bertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis, peneliti perlu menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.²³

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang terlibat didalamnya. Maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, variabel independen yaitu (X) *webform*, terhadap variabel dependen yaitu efisiensi pelayanan (Y) secara parsial. Adapun model kerangka penelitian adalah sebagai berikut:

²³ Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi", (2015): 66.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Keterangan:

X = Variabel *webform*.

Y = Variabel efisiensi pelayanan.

Tanda panah = Pengaruh secara simultan.

Variabel bebas (X) yaitu *webform* sedangkan variabel terikat (Y) yaitu efisiensi pelayanan. Jadi terdapat pengaruh *webform* terhadap efisiensi pelayanan.

C. Hipotesis Penelitian

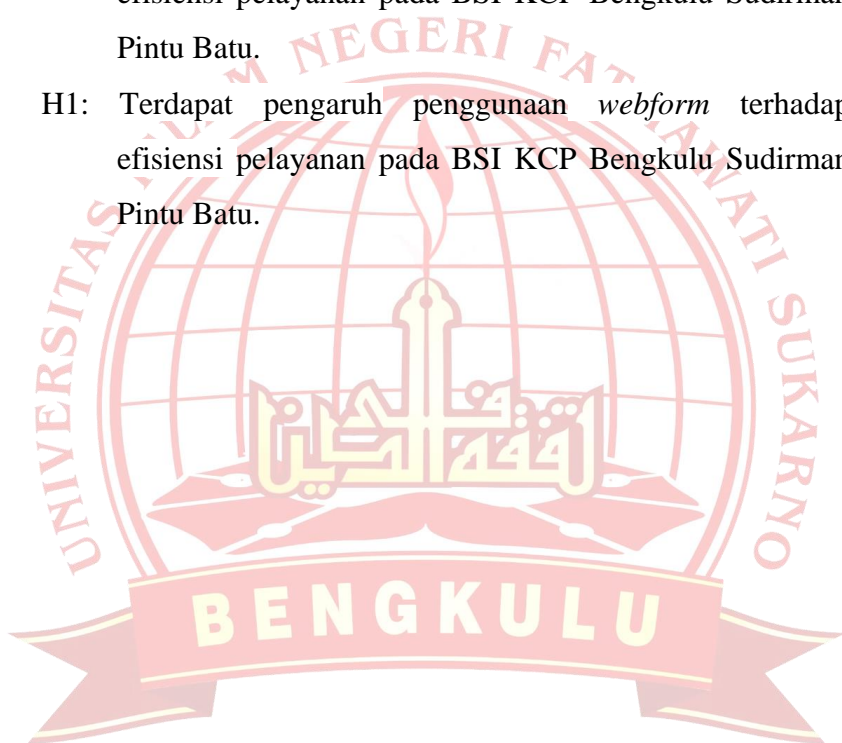
Hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Selanjutnya hipotesis tersebut belum tentu benar, benar

tidaknya suatu hipotesis tergantung hasil pengujian data empiris yang telah diperoleh melalui pengumpulan data.²⁴

Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.

H1: Terdapat pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.



²⁴ Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih,” *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2020): 101–118.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Dimana penelitian ini memilih pada analisis kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.²⁵

²⁵ T. Novitaningsih, S. I. Santoso, And A. Setiadi, “Bab Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian,” *Mediagro* 14, No. 01 (2019): 42–43.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BSI KCP Bengkulu Sudirman Jl. Jenderal. Sudirman No 41-43, RT.09/RW.13, Tengah Padang. Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Sugiyono, mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas

¹ Lukas S Musianto, "Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian," *Jurnal Manajemen dan Wirausaha* 4, No. 2 (2002): 125.

objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Populasi yang dijadikan sebagai subyek pada penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman yaitu sebanyak 24.000 nasabah berdasarkan hasil observasi pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu

2. Sampel

Sampel penelitian adalah faktor dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus bentuk-bentuk representatif (mewakili).³

Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

² RA Fakhri, "Metode Strategi Penelitian Kuantitatif" (2021): 32.

³ MN Ningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif" (2018): 41.

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e^2 = Tingkat kesalahan yang ditoleransi

Tingkat kesalahan yang ditentukan peneliti sebesar 10% (0,1), maka sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut sebesar:

$$n = \frac{24.000}{1 + 24.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{24.000}{240,01}$$

$n = 99,99$ dibulatkan menjadi 100 orang.

Jadi, jumlah sampel yang diambil sebagai sampel sebanyak 100 orang nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik Purposive sampling. Yang mana teknik pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Kriteria tersebut berupa: nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu, pengguna *webform*, dan berusia 18-60 tahun. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Dimana data primer didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama, melalui, survei. Sedangkan data sekunder didapatkan dari jurnal, dan sumber tertulis lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data dengan melakukan salah satu cara yaitu mengajukan beberapa pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada setiap responden, dimana setiap responden dapat melakukan pengisian data sesuai dengan apa yang dikehendaki secara mandiri dan dilakukan tanpa adanya paksaan oleh pihak manapun yang selanjutnya dapat dianalisis sehingga mendapatkan informasi. Teknik ini merupakan media pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Untuk mendapatkan sebuah penilaian dan mengetahui persepsi atas setiap jawaban yang diberikan responden,

maka penelitian ini menggunakan salah satu skala pengukuran yakni skala likert.⁴

Skala likert digunakan untuk mengukur setuju atau tidaknya seseorang terhadap suatu objek dalam penelitian, dimana skala likert terbagi atas beberapa bobot penilaian yang terdapat pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1

Skor penilaian angket

No	Pernyataan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2018)

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:⁵

⁴ A Laoly Pratiwi Sirait, "Metode Penelitian Kuantitatif" (2021): 43.

⁵ Ningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif" (2018): 47."

- a. Variabel bebas (independent variable) Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah mempengaruhi suatu variabel lain (variable independent). Juga sering disebut dengan variabel bebas, prediktor, stimulus, eksogen atau antecedent. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yakni *webform*.
 - b. Variabel terikat (dependent variable) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel ini juga sering disebut variabel terikat, variabel respon atau endogen. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah efisiensi pelayanan pada nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu.
2. Operasional variabel adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan, maka variabel dalam penelitian ini harus didefinisikan.⁶

Berdasarkan hal itu definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. *Webform* BSI adalah fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI)

⁶ Fakhri, "Metode Strategi Penelitian Kuantitatif (2021)."

memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi offline diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* BSI.⁷

- b. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.⁸

F. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen ke dalam bentuk suatu persamaan menggunakan analisis regresi linier sederhana karena digunakan untuk menguji hubungan antar variabel independen tunggal dengan variabel dependen tunggal ke dalam bentuk suatu persamaan. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana karena

⁷ Suhayati, Maulina, And Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah", *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 6 (2022): 1683."

⁸ Heryanto Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan," *Jurnal Pelangi Biru* 5, No. 1 (2012): 6

penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *webform* (X) terhadap efisiensi pelayanan (Y).

Teknik uji yang digunakan adalah teknik uji t (t-test). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi- variasi dependen.⁹

Untuk mengolah data pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*), SPSS digunakan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah persamaan informasi yang didapat dari seorang peneliti, dengan informasi yang dihasilkan langsung yang dimana terjadi pada subjek penelitian. Uji validitas instrument digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) dalam memastikan tingkat ketepatan suatu alat ukur. Maksudnya yaitu untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut mendapatkan pengukuran yang tepat atau valid terhadap penilaian dalam kuesioner. Syarat kevaliditasan suatu item adalah apabila r hitung $> r$

⁹ Novitaningsih, Santoso, and Setiadi, "Bab Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian (2019)."

tabel dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) sehingga instrument tersebut dinyatakan valid dan apabila r hitung $< r$ tabel ($\alpha = 0,05$) maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Maka untuk mengetahui tingkat kevaliditasan setiap perhitungan yang dilakukan, maka kriteria yang dilakukan untuk setiap perhitungan dinyatakan dengan:

- 1). Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka H_0 ditolak artinya instrument valid.
- 2). Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka H_0 diterima artinya instrument tidak valid.¹⁰

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memahami suatu kuesioner yang merupakan indikator pada masing-masing variabel. Uji Reliabilitas adalah Pengujian realibilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalannya dapat menghasilkan hasil yang konsisten. Pengujian reabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha, metode ini digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu

¹⁰ Sirait, "Metode Penelitian Kuantitatif (2021)."

instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, bila koefisien reabilitas sebesar 0,6. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1). Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka instrument memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain pernyataan reliable.
- 2). Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka instrument memiliki reliabilitas yang buruk atau dengan kata lain pernyataan tersebut tidak reliable.¹¹

2. Uji Asumsi Dasar

Penelitian ini akan menggunakan analisis regresi linier sederhana, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan sehingga penggunaan model regresi linier sederhana perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi dasar yang digunakan, untuk menghasilkan suatu model yang baik, analisis regresi memerlukan pengujian asumsi dasar sebelum melakukan pengujian hipotesis. Tujuan pengujian asumsi dasar ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bisa dan

¹¹ Sirait, "Metode Penelitian Kuantitatif (2021)."

konsisten. Pengujian asumsi dasar tersebut meliputi uji normalitas, uji homogenitas, dan uji Linearitas.

a. Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P - P *Plot of regression standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka model regresi tersebut telah normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel bebas dan sebaliknya. Cara lain uji normalitas adalah dengan metode uji one sample kolmogorov smirnov. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1). Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2). Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.¹²

¹² Gun Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan* 14, No. 3 (2020): 342.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis independent sample t test dan anova. Asumsi yang mendasari dalam analisis varian (anova) adalah bahwa varian dari populasi adalah sama. Uji kesamaan dua varians digunakan untuk menguji apakah sebaran data tersebut homogen atau tidak, yaitu dengan membandingkan kedua variansnya. Jika dua kelompok data atau lebih mempunyai varians yang sama besarnya, maka uji homogenitas tidak perlu dilakukan lagi karena datanya sudah dianggap homogen. Uji homogenitas dapat dilakukan apabila kelompok data tersebut dalam distribusi normal. Uji homogenitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa perbedaan yang terjadi pada uji statistik parametrik (misalnya uji t, anava, anacova) benar-benar terjadi akibat adanya perbedaan antar kelompok, bukan sebagai akibat perbedaan dalam kelompok.

Uji homogenitas variansi sangat diperlukan sebelum membandingkan dua kelompok atau lebih, agar perbedaan yang ada bukan disebabkan oleh adanya perbedaan data dasar (ketidak homogenan kelompok yang dibandingkan). Ada beberapa rumus

yang bisa digunakan untuk uji homogenitas variansi di antaranya: uji harley, uji cohran, uji levene, dan uji bartlett.¹³

c. Uji Linearitas

Hubungan antara variabel yang nantinya akan ditunjukkan melalui *test of linearity*. Sebagai keterangan, bahwa kondisi signifikan didapatkan melalui eksistensi P yang merupakan representasi dari tingkat signifikansi. Adopsi terhadap tingkat signifikansi pada 0,05 atau 0,01 merupakan konvensi umum. Dikatakan cukup signifikan jika probabilitas yang didapatkan berada pada kisaran $P < 0,05$ atau $P < 0,01$, atau dikatakan sangat signifikan (*highly significant*) jika probabilitas yang didapatkan sama atau lebih kecil dari 0,01 ($P < 0,01$).¹⁴

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hubungan antar variabel independen tunggal dengan variabel dependen tunggal ke dalam bentuk suatu persamaan. Dalam analisis regresi linier

¹³ Usmadi Usmadi, "Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas)," *Inovasi Pendidikan* 7, No. 1 (2020): 50–62.

¹⁴ D. M. Naimah, "Teori Pelayanan," *Journal Of Chemical Information And Modeling* 53, No. 9 (2019): 1689–1699.

sederhana terdapat satu tahapan analisis, yaitu pengujian signifikansi parsial (uji t).¹⁵

Pada penelitian ini digunakan analisis linear sederhana, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *webform* (X), terhadap efisiensi Pelayanan (Y).

b. Uji t

Uji parsial atau uji t-test untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tahap-tahap pengujian uji t yaitu menentukan H_0 dan H_a

- 1) H_0 : hipotesis yang hendak diuji apakah suatu parameter sama dengan nol $H_0 : b_i = 0$.
- 2) H_a : hipotesis alternative apakah suatu parameter tidak sama dengan nol. $H_a : b_i \neq 0$.
- 3) Menentukan signifikansi $\alpha : 0,05\%$.

Kesimpulan:

P-value < 0,05, maka H_0 ditolak atau variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

¹⁵ Ali Arifin, Ari Kusyanti, and Yusi Tyroni Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S-Qual Dan E-Recs-Qual (Studi Pada Pengguna Layanan Bsmnet Bank Syariah Mandiri)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JPTIIK)* 2, No. 4 (2018): 1760.

P-value > 0,05, maka H_0 diterima atau variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.¹⁶

c. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik f dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1) Dengan membandingkan nilai f tabel dengan f hitung.

Apabila $f_{\text{tabel}} > f_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila $f_{\text{tabel}} < f_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.

Apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.¹⁷

¹⁶ Ningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif" (2018): 54

¹⁷ Novitaningsih, Santoso, and Setiadi, "Bab Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian" (2019): 57

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2) yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Secara umum dikatakan bahwa r^2 merupakan kuadrat korelasi antara variabel yang digunakan sebagai *predictor* dan variabel yang memberikan *response*. Dengan menggunakan bahasa sederhana, r^2 merupakan koefisien korelasi yang dikuadratkan. Oleh karena itu, koefisien determinasi digunakan sebagai upaya untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.¹⁸

¹⁸ Maman Abdurahman, Sambas Ali Muhidin, And Ating Somantri, *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*, 2011.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 12 pernyataan untuk variabel *webform* (X) dan 11 pertanyaan untuk efisiensi pelayanan (Y). Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan dengan teknik *Purposive sampling* dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah responden yang akan diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. Hasil data kuesioner yang disebarkan kemudian diberikan nilai dengan metode skala likert dan kemudian ditabulasi dan diolah dengan menggunakan SPSS. Setiap responden untuk menjawab kuesioner memiliki skor tertinggi 4 dan skor terendah 1. Selanjutnya data penulis dideskripsikan melalui data primer berupa kuesioner yang telah diuji selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan disimpulkan sesuai tabel dibawah ini.

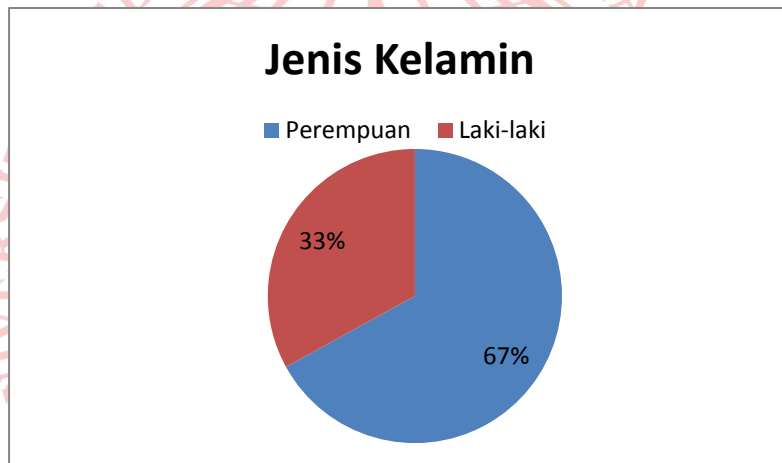
1. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden merupakan penjelasan tentang gambaran umum responden berdasarkan

faktor demografi yang disesuaikan dengan item pertanyaan tentang identitas responden pada kuesioner penelitian. Karakteristik reponden penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, dan umur. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden sehingga diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

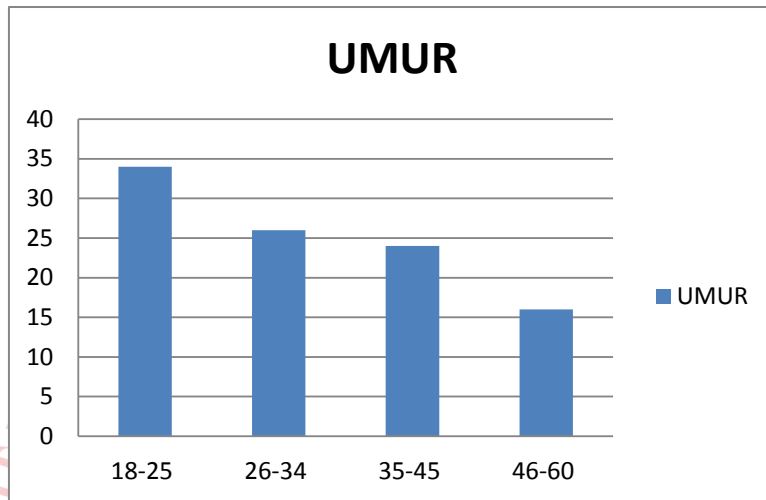


Sumber : Data diolah (2022)

Ditinjau dari karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 67 responden atau sebesar 67% dan responden laki-laki sebanyak 33 responden atau 33%. Yang dapat disimpulkan bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin sesuai dengan jumlah responden yaitu sebanyak 100 dengan didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 67%.

b. Umur Responden

Gambar 4.2 Umur Responden



Sumber : Data diolah (2022)

Ditinjau dari karakteristik usia pada penelitian yang sudah dilakukan ini terdapat 34 orang berumur rentang 18-25 tahun, 26 orang berumur rentang 26-34 tahun, 24 orang berumur rentang 35-45 tahun, 16 orang berumur rentang 46-60 tahun. Pada penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan responden yang diteliti lebih banyak kategori usia remaja yaitu 18-25 tahun sebanyak 26 orang.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu alat ukur yang digunakan, dalam penelitian

ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu keadaan yang diukur oleh peneliti tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan 100 responden. Dengan kriteria pengujinya yaitu apabila nilai Signifikansi (Sig) < 0,05 maka bisa dikatakan valid, sebaliknya apabila nilai Signifikansi (Sig) > 0,05 maka dinyatakan tidak valid. Dengan berdasarkan olahan data yang dilakukan peneliti diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Webform

Variabel	Item	Nilai Signifikansi	Keterangan
Webform (X)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,000	Valid
	10	0,000	Valid
	11	0,000	Valid
	12	0,000	Valid

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tabel 4.1 berdasarkan hasil uji validitas variabel *webform* (X) terdapat 12 poin pernyataan yang diperoleh dengan keseluruhan nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam variabel *webform* dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Efisiensi Pelayanan

Variabel	Item	Nilai Signifikansi	Keterangan
Efisiensi Pelayanan (Y)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,000	Valid
	10	0,000	Valid
	11	0,000	Valid

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tabel 4.2 berdasarkan hasil uji validitas variabel efisiensi pelayanan (Y) terdapat 11 poin pernyataan yang diperoleh dengan keseluruhan nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam variabel efisiensi pelayanan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, yang terdapat pada suatu program IBM SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* \geq 0,60. Nilai *alpha* kurang dari 0,60 dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	23

Sumber: Output SPSS 25

Pada tabel 4.3 berdasarkan hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel menyatakan bahwa keseluruhan dari butir pernyataan memiliki status reliabel dikarenakan nilai *coronbach alpha* $>$ 0,60 yakni dengan nilai sebesar 0,930. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh instrument variabel tersebut mempunyai tingkat reliabel tinggi.

c. Uji Asumsi Dasar

1) Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas pada penelitian ini penulis menggunakan program IBM SPSS 25. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *one-sample kolmogorov smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai *exact sig (2-tailed)* $>$ 0,05, maka nilai

residual berdistribusi normal tetapi jika nilai *exact sig* (2-tailed) < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.03162766
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.096
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Exact Sig. (2-tailed)		.020
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 25

Pada tabel 4.4 uji normalitas *one-sample kolmogorov smirnov* diperoleh nilai *exact sig* (2-tailed) dari kedua variabel memiliki nilai *exact sig* (2-tailed) 0,020 > 0,05. Maka dapat disimpulkan keseluruhan dari data-data yang diperoleh dari 100 responden yang menjadi sampel pada nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu yang digunakan dalam penelitian ini

berasal dari populasi berdistribusi normal. Jika dilihat dari uji normalitasnya maka kedua variabel tersebut sudah normal karena nilai *exact sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, sehingga jawaban-jawaban responden dari variabel penelitian tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Metode yang digunakan untuk uji homogenitas data dalam penelitian ini adalah *Levene Test* yaitu *test of homogeneity of variance*. Dengan dasar pengambilan keputusan Jika Sig. > 0,05 maka variansi setiap sampel sama (homogen) Jika Sig. < 0,05, maka varian setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

Tabel 4.5 Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Based on Mean	2.133	11	86	.026
Based on Median	1.167	11	86	.322
Based on Median and with adjusted df	1.167	11	69.502	.326
Based on trimmed mean	1.938	11	86	.045

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji homogenitas dengan menggunakan *Levene Test* pada tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikasi lebih dari Sig. > 0,05 (0,026 > 0,05), maka data dalam penelitian ini bersifat homogen dan berarti data sampel yang diteliti memiliki varian yang sama.

3) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada SPSS 25. Untuk hasil dari pengujian linearitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
EFISIENSI	Between	(Combined)	442.344	15	29.490	2.915	.001
PELAYANA	Groups	Linearity	382.114	1	382.114	37.777	.000
N *		Deviation	60.230	14	4.302	.425	.962
WEBFORM		from Linearity					
Within Groups			849.656	84	10.115		
Total			1292.000	99			

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan uji linieritas pada tabel 4.6 diatas diperoleh nilai signifikansi pada *deviation from linearity* > α ($0,962 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *webform* dengan efisiensi pelayanan.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hubungan antar variabel independen tunggal dengan variabel dependen tunggal ke dalam bentuk suatu persamaan. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear sederhana, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *webform* (X) terhadap efisiensi pelayanan (Y). perhitungan statistika dalam analisis regresi linier sederhana yang digunakan adalah dengan menggunakan SPSS 25.

Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.043	2.599		9.251	.000
WEBFORM	.384	.060	.544	6.415	.000

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN
 Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan data tabel 4.7 dapat dilihat kolom B pada constant (a) adalah 24,043, sedangkan nilai webform (β) 0,384 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y=a+\beta X$$

$$Y= 24.043 + 0,384$$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 24.043 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat *webform* 0, maka efisiensi pelayanan memiliki nilai 24.043. sedangkan nilai positif (0,384) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (*webform*) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (*webform*) dengan variabel terikat (efisiensi pelayanan) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *webform* akan menyebabkan kenaikan efisiensi pelayanan 0,384.

2) Uji Parsial (Uji t)

Kriteria uji parsial (uji t) jika t hitung > t tabel untuk derajat bebas (df) = n-k-1 adalah 100-1-1= 98. Berdasarkan tabel distribusi t diperoleh t = 1,984. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat.

Dalam uji ini kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig > 0,05, maka H0 = diterima, sehingga tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- b. Jika nilai sig < 0,05, maka H0 = ditolak, sehingga terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t) Hasil Output SPSS Pengaruh Penggunaan *Webform* terhadap Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.043	2.599		9.251	.000
	WEBFORM	.384	.060	.544	6.415	.000

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

Sumber : Output SPSS 25

Dari hasil uji t pada tabel coefficients diatas pada tabel dapat disimpulkan bahwa nilai sig untuk pengaruh (X) *webform* terhadap (Y) efisiensi pelayanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,415 > t$ tabel 1,984. Jadi dapat disimpulkan bahwa *webform* berpengaruh secara parsial terhadap efisiensi pelayanan.

3) Uji F

Kriteria uji parsial (uji f) jika f hitung > f tabel untuk derajat bebas (df) = n-k adalah $100-1 = 99$ berdasarkan tabel distribusi f diperoleh f = 3.94. Uji f

menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Dalam uji ini kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig < 0,05, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai Sig > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.9 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	382.114	1	382.114	41.156	.000 ^b
Residual	909.886	98	9.285		
Total	1292.000	99			

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), WEBFORM

Sumber : Output SPSS 25

Dari hasil uji f pada tabel 4.9 diatas Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai sig untuk pengaruh (X) *webform* terhadap (Y) efisiensi pelayanan adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan f hitung 41,156 > f tabel 3.94. sehingga dapat disimpulkan bahwa *webform* berpengaruh secara simultan terhadap efisiensi pelayanan.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.544 ^a	.296	.289	3.047	.296	41.156	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), WEBFORM

b. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

Sumber : Output SPSS 25

Dari hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) pada tabel 4.10 tersebut jika dilihat dari output model *summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,296 (nilai 0,296 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,544 \times 0,544 = 0,296$). Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) 0,296 atau sama dengan 29,6% Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 29,6% dan selebihnya 70,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

B. Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan kuesioner yang diajukan kepada nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Webform* Terhadap Efisiensi Pelayanan Pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t-test yang digunakan untuk mengukur apakah *webform* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman. Pada uji t-test menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *webform* (X) terhadap efisiensi pelayanan (Y) karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ Besarnya nilai signifikansi dari uji ini menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 dan jika dilihat dari nilai t hitung sebesar 6,415 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau $6,415 > 1,984$ maka H_a diterima. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *webform* terhadap efisiensi pelayanan.
2. Terbukti bahwa terdapat pengaruh antara *webform* terhadap efisiensi pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *webform* terhadap

efisiensi pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu diketahui nilai koefisien determinasi ($R Square$) sebesar 0,296 (nilai 0,296 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,544 \times 0,544 = 0,296$). Besarnya angka koefisien determinasi ($R Square$) 0,296 atau sama dengan 29,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa ada pengaruh variabel X (*webform*) terhadap Y (efisiensi pelayanan) sebesar 29,6% dengan kategori sedang.

Terdapat indikator yang berpengaruh dalam *webform* dan efisiensi pelayanan yaitu dalam *webform* adalah kualitas layanan dan nilai manfaat sedangkan dalam efisiensi pelayanan adalah teknologi dan perlengkapan fasilitas serta sistem kerja dan pelayanan sebesar 29,6%. Maka berpengaruh positif, yang berarti jika semakin tinggi nasabah menggunakan *webform*, maka semakin tinggi pula efisiensi pelayanan pada nasabah. Sedangkan 70,4% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti faktor budaya organisasi, faktor sosial, faktor komitmen kerja dan kepuasan kerja.

Dengan demikian penelitian yang dilakukan ini mengatakan bahwa secara parsial penggunaan *webform*

berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan. Oleh karena itu nasabah merasa adanya kemudahan dalam menggunakan *webform* BSI ini karena dapat mengefisiensi waktu, mudah digunakan (dapat diakses siapa saja, kapan saja, dan dimana saja), dan mudah dipahami serta dapat mempercepat pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis yaitu:

1. Hasil Uji Parsial (Uji t) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel *Webform* (X) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t hitung sebesar 6,415 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau $6,415 > 1,984$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *webform* terhadap efisiensi pelayanan.
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan seberapa besar pengaruh antara *webform* terhadap efisiensi pelayanan yaitu diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,296 (nilai 0,296 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, yaitu $0,544 \times 0,544 = 0,296$). Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) 0,296 atau sama dengan 29,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa *webform* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan sebesar 29,6%, dan 70,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

B. Saran

Suatu penelitian tidak akan berarti jika tidak memberikan kontribusi atau manfaat bagi pembaca. Saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. Saran Untuk Bank Perusahaan

Dengan diperolehnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan *webform* terhadap efisiensi pelayanan, maka hal ini dapat digunakan pihak perusahaan BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu untuk selalu meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan nilai manfaat dalam penggunaan *webform*, serta selalu memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabahnya secara cepat dan tanggap. Sehingga hal inilah yang bisa dijadikan sebagai peluang untuk lebih memanjakan nasabah dengan adanya pelayanan jasa yang diberikan tersebut.

2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi yang akan meneliti dengan topik dan perusahaan Bank yang sama maka dapat menentukan judul yang berbeda atau dapat memperdalam pembahasan *webform* BSI. Kemudian untuk peneliti yang akan meneliti dengan topik yang sama, peneliti selanjutnya dapat menggunakan efisiensi pelayanan dalam penggunaan *webform* di beberapa bank agar dapat dibandingkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman, Sambas Ali Muhidin, and Ating Somantri. *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*, 2011.
- Abdurokhim. “Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 1, No. 1 (2016).
- Agani, Dimas Purwa, and Elvira Azis. “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi.” 8, No. 1 (2021).
- Annur, Cindy Mutiara. “Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022” (2022). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>.
- Arifin, Ali, Ari Kusyanti, and Yusi Tyroni Mursityo. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S-Qual Dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JPTIIK)* 2, No. 4 (2018).
- Dera Sriaryani. *Faktor yang Mempengaruhi Webform*. BSI, 2022.
- Dewi Panuntun. “Hubungan Kemampuan Kerja Fakultas Psikologi UMP,” *Skripsi* (2017).
- Dewi Rosanti. “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu

- Mojokerto Mojopahit 1.” *skripsi* (2022).
- Fakhri, RA. “Metode Strategi Penelitian Kuantitatif” (2021).
- Fay, Daniel Lenox. “Pengaruh Kinerja Keuangan pada Daerah Provinsi Sumatera Selatan.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2021).
- Harahap, Zakaria. “Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.” *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020).
- Hendarsyah, Decky. “Keamanan Layanan *Internet Banking* dalam Transaksi Perbankan.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011).
- Heryanto Monoarfa. “Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.” *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012).
- Mardiatmoko, Gun. “Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda.” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan* 14, No. 3 (2020).
- Muhammad Ikhwan Hidayat. “Implementasi Service Excellence Islami Oleh Customer Service di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang Sukarno Hatta.” (*Skripsi*) *Fakultas Agama Islam Univeritas Muhammadiyah Malang* (2016).
- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan

- Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, No. 1 (2021).
- Musianto, Lukas S. “Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian.” *Jurnal Manajemen dan Wirausaha* 4, No. 2 (2002).
- Mutiasari, Annim Indah. “Perkembangan Industri Perbankan di Era *Digital* Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta” IX, No. 2 (2020).
- Naimah, D. M. “Teori Pelayanan.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, No. 9 (2019).
- Ningtyas, MN. “Metode Penelitian Kuantitatif” (2018).
- Novitaningsih, T., S. I. Santoso, and A. Setiadi. “Bab Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.” *Mediagro* 14, No. 01 (2019).
- Nurindah, Fr. “Pengoptimalisasian Layanan Teller dengan Model Server Multipel Pada Cabang BCA (Studi Kasus pada Cabang BCA KCU Harapan Indah Bekasi)” 2, No. 3 (2014).
- Fr Nurindah. “Tingkat Efisiensi Pada Bank dengan Menggunakan Metode Data Envelopment Analysis Periode 2014-2016.” (2021).
- Otoritas Jasa Keuangan. “POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.” *ojk RI*, No. I (2018).

- Purwanto, Hery. “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo” 5 (2019).
- Rauzatul Jannah. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (Utaut) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.” *Skripsi* 2, No. 1 (2019).
- Rico, Marimin, Rina, Noer. “Model Sistem Bisnis Intelijen dalam Pengambilan Keputusan Persaingan Teknologi Informasi Perbankan,”
- Ronny, Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah, and Mochamad Nurhadi. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Electronic Banking*.” *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 5, No. 3 (2021).
- Sirait, A Laoly Pratiwi. “Metode Penelitian Kuantitatif” (2021).
- Siregar, Helmi Fauzi, and Nilfa Sari. “Rancang Bangun Aplikasi Simpan Pinjam Uang Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Asahan Berbasis *Web*.” *Jurnal Teknologi Informasi* 2, No. 1 (2018).
- Siti Zawiyah. “Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam Peningkatan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.” *jurnal Ilmiah Indonesia* 2, No. 1 (2019).
- Sudirman, I Made Stevana Adi Santhika, and I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan *Online*

- terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah *Internet Banking* di Kota Denpasar.” *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 1, No. 4 (2018).
- Suhayati, Yoannisa Fitriani, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji. “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah.” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 6 (2022)
- Syariah, Manajemen Bank, Sekolah Tinggi, and Ilmu Manajemen. “Manajemen Bank Syariah (Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN) 2011.
- Usmadi, Usmadi. “Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas).” *Inovasi Pendidikan* 7, No. 1 (2020).
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat.” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, No. 2 (2018).
- Yunita, Nurma. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BNI Syariah Kota Bogor).” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2020).
- Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi", (2015).

L

A

M

P

I

R


A

N



Lampiran 1

Lembar Pengajuan Judul

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : Gurnia Rahmadiah
NIM : 1911140050
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7

B. Pilihan Tugas Akhir:

Skripsi
 Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema :
Riset teknologi Informasi Perbankan
.....
.....

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):
Nama : Andi Harpepen, M.kom
NIP/NIDN : 2019128401

Ko.Prodi.....
Debby Arisandi, MBA

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan
Pengaruh Aplikasi WebForm Terhadap Pelayanan Transaksi Pada BSI Kota Bengkulu
.....
.....

Dosen Rencana Tugas Akhir
Andi Harpepen, M.kom

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

Sudah Selesai Tema

Sekretaris Jurusan

Aun Shur M.M
NIP. 198908062019031008

E. Judul Yang Disahkan

Acc Judul RTA

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

Nama :

NIP/NIDN :

Bengkulu, 05 September 2022

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen


Yanti
Yanti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Mahasiswa

Gurnia
Gurnia Rahmadinah
NIM. 1911140050

Lampiran 2

Surat Penunjukan Pembimbing

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN
Nomor: 1096/Un.23/F.IV/PP.00.9/09/2022


Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :


1. N A M A : Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP : 197611242006041002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN : 2014128401
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Qurnia Rahmadinah
NIM : 1911140050
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan *Webform* Terhadap Efisiensi Pelayanan Pada BSI Kota Bengkulu
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.


Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 13 September 2022
Dekan,

Supardi



Tembusan:
1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 3

Izin Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

18 November 2022

Nomor : 1659/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/11/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

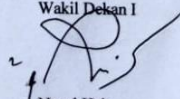
Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Sudirman Pintu Batu
di-
Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama	: Qurnia Rahmadinah
NIM	: 1911140050
Jurusan/Prodi	: Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester	: Tujuh (VII)
Waktu Penelitian	: Tanggal 18 November s.d 18 Desember 2022
Judul Skripsi	: Pengaruh Penggunaan <i>Webform</i> Terhadap Efisiensi Pelayanan Pada BSI KC Bengkulu Sudirman
Tempat Penelitian	: Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sudirman Pintu Batu Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak

Lampiran 4

Bukti Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 196/SKLP-FEBI/02/01/2023

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : QURNIA RAHMADINAH
NIM : 1911140050
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGGUNAAN WEBFORM TERHADAP
EFISIENSI PELAYANAN PADA BSI KC BENGKULU
SUDIRMAN

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **29%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 16 Januari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan 1


Romi Adctio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001

Lampiran 5

SKPI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
JalanRaden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama : Qurnia Rahmadinah
NIM : 1911140050
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian munaqosyah.

Demikian surat keterangan ini di buat, atas perkenannya diucapkan terimakasih.

Bengkulu, 18 Januari 2023
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Yunida Ean Frivanti, M.Si

NIP. 198106122015032003

Lampiran 6

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PENGGUNAAN *WEBFORM* TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PADA BSI KCP BENGKULU SUDIRMAN PINTU BATU

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang terhormat, Saya yang bertanda tangan
dibawah ini :

Nama : Qurnia Rahmadinah
NIM : 1911140050
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : UINFAS Bengkulu

Berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan
judul **“Pengaruh Penggunaan *Webform* terhadap
Efisiensi Pelayanan pada BSI KCP Bengkulu Sudirman
Pintu Batu”** guna menyelesaikan tugas akhir S1. Untuk itu
Saya memohon kepada Saudara/I atas kesediaannya
mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar, mengingat
data yang Saya kumpulkan ini sangat besar pengaruhnya
terhadap hasil penelitian ini. Data yang diambil akan dijaga
kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan
penelitian. Atas kesediaannya, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Qurnia Rahmadinah

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberikan tanda checklist (√) pada alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang menurut Anda sesuai dengan Anda. Pada setiap pernyataan telah disediakan empat (4) bagian pada skala di sampingnya dengan keterangan sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono - 2018

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Jenis kelamin :
 Umur :

B. PERNYATAAN KUESIONER

No	Webform (X)				
	Indikator	STS	S	TS	SS
Kualitas Sistem					
1	Menggunakan webform BSI karna menganggap lebih mudah dalam mengisi data transaksi/buka rekening				
2	Webform BSI memberikan kemudahan untuk dipelajari karna langsung ditujukan ke dalam halaman yang dibutuhkan				
3	Kecepatan akses webform BSI ini mempermudah dalam mengakses webform kapan saja				

4	Webform BSI ini memberikan hasil penyimpanan data nasabah secara aman				
Kualitas Informasi					
5	Informasi yang tersedia dalam webform BSI sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah				
6	Tata letak informasi yang terdapat pada webform BSI ini mudah dipahami ketika ingin melakukan daftar data transaksi/buka rekening				
7	Informasi yang diberikan pada webform BSI sangat lengkap, terbaru, dapat dipercaya serta akurat				
8	Adanya informasi ketepatan waktu kadaluarsa yang diatur pada saat selesai mendaftarkan data transaksi pada webform BSI				
Kualitas Layanan					
9	Terdapat kemudahan layanan webform BSI dalam memberikan informasi untuk mendaftarkan data transaksi maupun buka rekening				
10	Terdapat kepuasan layanan yang diberikan karna menjamin keamanan, kenyamanan, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan nasabah dalam menggunakan webform BSI				
Nilai Manfaat					
11	Penggunaan webform BSI ini memberikan kemudahan dalam melakukan daftar data transaksi/buka rekening tanpa harus ke bank				
12	Adanya kepuasan menggunakan jasa layanan webform BSI ini karna sangat efisien, serta dapat diakses siapa saja, kapan saja, dan dimana saja				

Sumber: Penelitian yang dilakukan oleh Nurma Yunita dengan judul penelitian, yaitu Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bni Syariah Kota Bogor).

No	Efisiensi Pelayanan (Y)				
	Indikator	STS	S	TS	SS
Perencanaan Pelayanan					
1	Dalam melakukan perencanaan pelayanan yang baik harus melakukan penerapan prosedur pelayanan dan memenuhi pelayanan yang menjanjikan kepada nasabah				
2	Perlu diperhatikan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari para karyawan Bank, serta jaminan keamanan data dalam menggunakan webform BSI				
3	Perlunya menginformasikan ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan kepada nasabah				
Penerapan Rencana Pelayanan (Standar Pelayanan)					
4	Dalam pelayanan hal yang perlu diperhatikan ialah standar penampilan karyawan karna sangat diperlukan untuk membangun keyakinan kepada nasabah dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah dan image positif bagi bank serta menjaga kepuasan nasabah				
5	Informasi penggunaan webform BSI sangat penting dikuasi secara penuh oleh karyawan bank untuk digunakan sebagai pelayanan kepada nasabah				
6	Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah karyawan harus mampu menangani keluhan nasabah dengan				

	memberikan penanganan yang serius, cepat, dan tuntas				
Pengarahannya Penerapan Pelayanan kepada Nasabah					
7	Penerapan fasilitas pelayanan webform BSI yang diberikan secara langsung sesuai dengan harapan saya dan sangat memuaskan				
8	Sangat terbantu dengan pengarahannya yang diberikan oleh karyawan bank dalam menggunakan fasilitas bank berupa tablet untuk mengakses webform BSI secara langsung				
9	Membutuhkan pengarahannya pelayanan karyawan bank atau petugas ketika saya merasa kesulitan untuk mendaftarkan data transaksi melalui webform BSI				
Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan					
10	Pengawasan dan evaluasi sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada nasabah				
11	Sangat penting pengembangan SDM dalam bentuk pelatihan yang dilakukan guna mendukung evaluasi kinerja karyawan bank				

Sumber: Penelitian yang dilakukan oleh Hery Purwanto dengan judul penelitian, yaitu Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo.

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	46
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	35
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	44
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	39
42	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	45
43	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	36
44	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	44

69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	40
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
73	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	41
74	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	44
75	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	41
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
79	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
81	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
86	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	43
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
90	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	35
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47

13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
18	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	37
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	38
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35
32	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	37
33	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42

61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	41
63	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	41
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
69	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
73	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	4	38
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
75	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	39
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
77	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	40
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	41
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
81	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	41
82	4	4	3	4	2	4	2	3	2	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
86	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	37
87	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	37
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	42
91	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	38
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
95	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	39
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	35
98	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	39
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44



Lampiran 8

Hasil Uji Coba Instrumental Penelitian

A. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	23

B. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.03162766
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.096
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Exact Sig. (2-tailed)		.020
Point Probability		.000

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

C. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
LagY	Based on Mean	2.133	11	86	.026
	Based on Median	1.167	11	86	.322
	Based on Median and with adjusted df	1.167	11	69.502	.326
	Based on trimmed mean	1.938	11	86	.045

D. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
EFISIENSI	Between	(Combined)	442.344	15	29.490	2.915	.001
PELAYANAN	Groups	Linearity	382.114	1	382.114	37.777	.000
* WEBFORM		Deviation from Linearity	60.230	14	4.302	.425	.962
Within Groups			849.656	84	10.115		
Total			1292.000	99			

E. Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.043	2.599		9.251	.000
	WEBFORM	.384	.060	.544	6.415	.000

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

F. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.043	2.599		9.251	.000
	WEBFORM	.384	.060	.544	6.415	.000

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

G. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	382.114	1	382.114	41.156	.000 ^b
	Residual	909.886	98	9.285		
	Total	1292.000	99			

a. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), WEBFORM

H. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F	df1	df2	
1	.544 ^a	.296	.289	3.047	.296	41.156	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), WEBFORM

b. Dependent Variable: EFISIENSI PELAYANAN



DOKUMENTASI







UNIVERSITA

SUKARNO



UNIVERSIT

TI SUKARNO



UNIVERSITA

AI SUKARNO

BENGGKULU