

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI
BERDASAR METODE “WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI” TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA)**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
BEKTI SOLEHUDIN
NIM. 14820077**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI
BERDASAR METODE “WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI” TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA)**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:
BEKTI SOLEHUDIN
NIM. 14820077

PEMBIMBING:
Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor:B-3138/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas Akhir dengan judul

: “Pengaruh Kualitas Website Bank Syariah Mandiri Berdasar Metode ‘Webqual 4.0 Modifikasi’ Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga)”

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Bekti Solehudin
Nomor Induk Mahasiswa : 14820077
Telah diujikan pada : Rabu, 21 November 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

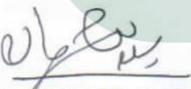
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Dr. H. Syafiq Muhammad Hanafi, M.A.
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I


Dr. Abdul Haris, M.A.
NIP. 19710423 199903 1 001

Penguji II


Rosvid Nur Anggara Putra, SPd, M.Si
NIP.19670518 199703 1 003

Yogyakarta, 26 November 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

D E K A N




Dr. H. Syafiq Muhammad Hanafi, M.A.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Bekti Solehudin

Kepada
Yth. Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

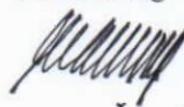
Nama	: Bekti Solehudin
NIM	: 14820077
Judul Skripsi	: "PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI BERDASAR METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 15-November 2018

Pembimbing



Dr. H. Syafiq Mahmadilah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bekti Solehudin
NIM : 14820077
Jurusan/Prodi : Perbankan Syari'ah

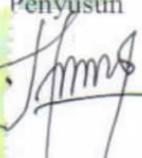
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI BERDASAR METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 November 2018

Penyusun


Bekti Solehudin
NIM. 14820077



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bekti Solehudin
NIM : 14820077
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI BERDASAR METODE “WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI” TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)”

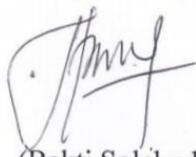
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 26 November 2018

Yang menyatakan


(Bekti Solehudin)

MOTTO

**Jadilah Manusia yang Mampu
Memberikan Manfaat Untuk Orang
Lain, atau Setidaknya Jangan Berbuat
Sesuatu Yang Merugikan Dirimu
Sendiri atau Orang lain.**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk simbok saya, Ibu Sumarti yang telah memberikan begitu banyak hal untuk saya, bahkan sampai detik skripsi ini saya selesaikan. Saya yakin skripsi yang saya kerjakan dengan serius ini, hanya segelintir cara dalam upaya membanggakan engkau. Dengan demikian masih banyak lagi hal-hal yang ingin saya wujudkan kelak dan semoga saya diberi kesempatan untuk meraih itu.

Saya persembahkan juga untuk seluruh kakak-kakak saya, yang selalu saya hormati dan banggakan. Senantiasa memberikan dorongan moral serta finansial untuk memperlancar perjalanan saya menuju masa depan yang cerah.

Tak lupa skripsi ini juga saya persembahkan kepada keluarga-keluarga baru yang saya jumpai selama 4 tahun berada di Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	Ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wawu	w	W
هـ	Ha'	h	Ha
ءـ	Hamzah	'	Apostrof
يـ	Ya	y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' Marbuttah*

Semua *ta'* *marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
—	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
—	Dammah	Ditulis	<i>U</i>
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>

يذهب	Dammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>
------	--------	---------	----------------

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بِنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قُول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum
أَعْدَتْ	Ditulis	<i>u'idat</i>
لَنَشَكِرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

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

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوالفروض	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengantar yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS WEBSITE BANK SYARIAH MANDIRI BERDASAR METODE “WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI” TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**”. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata I Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang senantiasa sabar mengarahkan dan membimbing peneliti dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik dari peneliti dan Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

5. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Ibu Sumarti, ibuku tersayang dan tiada tandingan
7. Kakak – kakak saya (Mas Sri, Mas Widodo, Mas Kin, Mbak Nunung, Mbak Eni) yang selalu memberi dukungan moral serta finansial
8. Kinanti Meidayanti, teman sekaligus tempat saya ngutang jika sedang ekonomi sulit.
9. Agus Hardiyanto, M. Adib Hasani, Septian Wida C, Fahmi Yahya, Jajang A.Hakiki,Irsandy Risky P selaku teman-teman *push rank* dan anggota aliansi kost Bu Yani yang saya banggakan.
10. Teman-teman seperjuangan lainnya yang selalu bekerja sama dalam memberikan informasi dan dukungan.
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapat balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.



Yogyakarta, 21 November 2018
Penyusun

Bekti Solehudin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Teori	12
1. <i>User Satisfaction</i>	12
2. Internet	13
3. Website.....	13
4. <i>Webqual</i>	15
5. Desain Website.....	19
B. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam	20
C. Telaah Pustaka	24

D. Pengembangan Hipotesis	28
1. Pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna	28
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	29
3. Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna	30
4. Pengaruh Kualitas Desain Web terhadap Kepuasan Pengguna	30
E. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Sifat dan Jenis Penelitian	32
B. Sumber dan Jenis Data	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel Penelitian.....	35
1. Variabel Bebas	35
2. Variabel Terikat	36
E. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Instrumen Penelitian	37
2. Uji Statistik Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Analisis Deskriptif	42
B. Pengujian Instrument	44
1. Uji Validitas	44
2. Reliabilitas	46
C. Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas.....	47
2. Uji Multikolinearitas	48
3. Uji Heteroskesdastisitas	49
D. Uji Regresi Linier Berganda	50
E. Pengujian Hipotesis.....	53
1. Uji t	53
2. Koefisien Determinasi.....	55
F. Pembahasan Hasil Penelitian	56

BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Skala Likert	33
Tabel III.2 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel IV.1 Profil Responden Jenis Kelamin.....	42
Tabel IV.2 Profil Responden Berdasar Usia	43
Tabel IV.3 Profil Responden Pengalaman Internet.....	43
Tabel IV.4 Profil Responden Berdasar Frekuensi Akses.....	44
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas	45
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel IV.9 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	50
Tabel IV.10 Hasil Uji t.....	53
Tabel IV.11 Hasil R ²	55



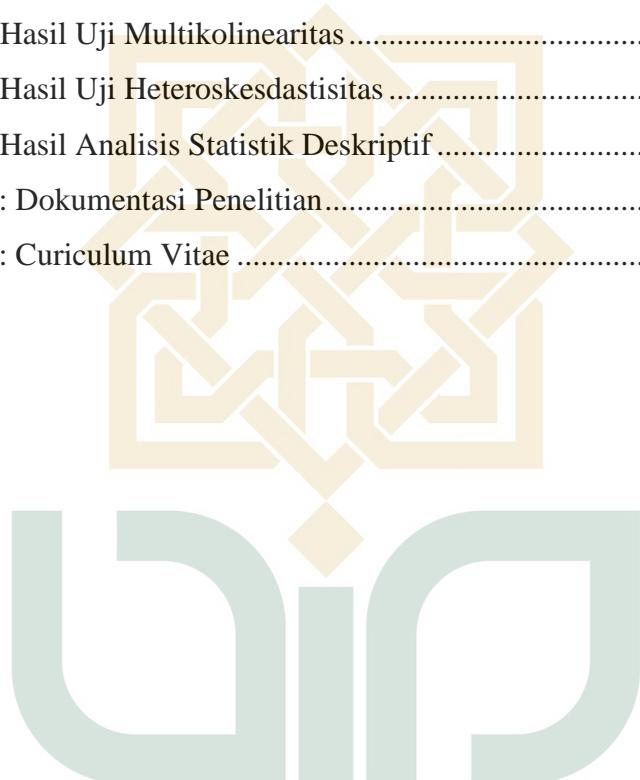
DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertumbuhan Pengguna Internet	2
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskesdastisitas.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Angket Penelitian	69
Lampiran 2 Hasil Angket Penelitian	73
Lampiran 3 Rangkuman Jawaban Responden	79
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas	81
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas	83
Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas.....	86
Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinearitas	89
Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskesdastisitas	90
Lampiran 9: Hasil Analisis Statistik Deskriptif	91
Lampiran 10: Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 11: Curiculum Vitae	94



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas website Bank Syariah Mandiri berdasar penilaian pengguna akhir menggunakan metode webqual modifikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna website. Objek dari penelitian ini adalah website Bank Syariah Mandiri yang beralamatkan www.syariahmandiri.co.id, dan menggunakan 100 orang mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai responden untuk mengukur bagaimana kualitas website tersebut. Untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas website dan kepuasan pengguna maka dilakukan analisis statistik regresi berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif signifikan antara variabel pengukuran kualitas website yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas desain web dengan variabel kepuasan pengguna website Bank Syariah Mandiri.

Kata Kunci: *website BSM, webqual modifikasi, kepuasan pengguna*



ABSTRACT

This research tries to analyze how the quality of Bank Syariah Mandiri website is based on end-user assessment using the method of webqual modification and its effect on website user satisfaction. The object of this research is the Bank Syariah Mandiri website that addresses www.syariahmandiri.co.id., And uses 100 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta students as respondents to measure how the website is quality. To find out how the relationship between website quality and user satisfaction is done, multiple regression statistics are analyzed using SPSS applications. The results of this study indicate that there is a significant positive relationship between the variables of website quality measurement, namely usability, quality of information, quality of interaction, and quality of web design with user satisfaction variables of Bank Syariah Mandiri website.

Keyword : website BSM, webqual modification, user satisfaction



BAB I

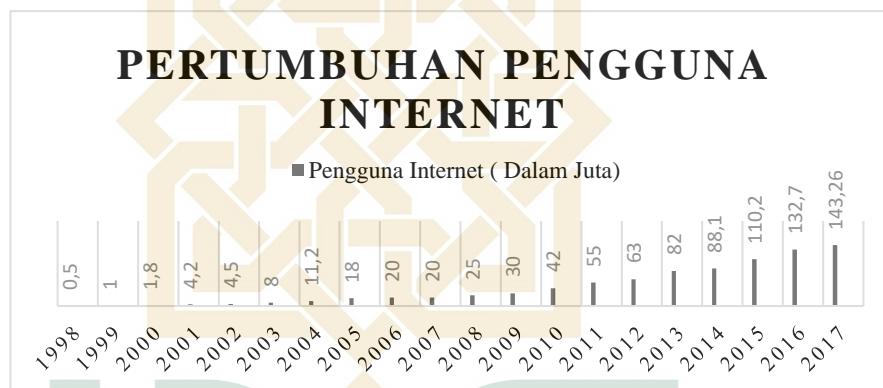
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat pada dekade ini yang diikuti dengan kemajuan di bidang tersebut. Kemajuan teknologi informasi telah memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai salah satu sarana penciptaan keunggulan bersaing yang paling penting. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan untuk memudahkan pekerjaan, semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dilakukan (Hanum, Djamuri dan Kamayati, 2013).

Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah dengan hadirnya internet. Internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia pada abad ke-21 ini. Kemajuan teknologi internet telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Ditunjang oleh berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi (Santoso, Anwar, dan Hernawati. 2014).

Pada tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2016 yang tercatat mencapai 132,7 juta jiwa. Data tersebut merupakan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (www.apjii.or.id).¹ Berdasar data tersebut dapat disimpulkan bahwa Indonesia mampu menerima dengan baik perkembangan teknologi internet sebagai media komunikasi dan informasi.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia

Teknologi informasi secara umum, dan internet khususnya, memiliki dampak besar pada operasi bisnis dan dapat mempengaruhi kualitas suatu produk atau jasa yang dihasilkan. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang cukup pesat pada era digital ini adalah peranan teknologi internet dalam pemanfaatan *website*. Website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan halaman yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna Internet. Pengguna Internet semakin hari

¹ www.apjii.or.id, Diakses pada 14 Maret 2018.

semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus .(Yuhefizar, Mooduto, Hidayat R., 2009).

Perkembangan internet dalam pemanfaatan website juga memberikan dampak terjadinya perubahan terhadap pelayanan organisasi dan perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*, seperti perusahaan-perusahaan yang menjual barang/jasanya melalui website perusahaannya (Sanjaya, 2012). Dalam sektor pendidikan website dapat dijadikan sebagai media pembelajaran digital, sedangkan dalam bidang jasa seperti perbankan dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat berupa pemberian informasi yang berkaitan dengan produk atau transaksi digital melalui internet. Dewasa ini, sudah seperti hal yang wajib bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk membuat situs webnya sendiri.

Dalam jasa sektor keuangan seperti perbankan, pengadopsian teknologi informasi diterapkan untuk memudahkan pelayanan. Semakin beragam dan kompleksnya fasilitas pelayanan, maka semakin beragam pula teknologi yang diadopsi (Hanum, Djamuri dan Kamayati, 2013). Termasuk di dalamnya adalah penggunaan website, baik digunakan sebagai media informasi, promosi, atau transaksi digital. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu perbankan yang berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumennya. Bank Syariah Mandiri berhasil meraih berbagai prestasi dalam bidang pelayanan, termasuk didalamnya pelayanan secara digital. Seperti special award “Golden

Trophy” yang diterima Bank Syariah Mandiri pada 5 Juni karena konsistensinya selama 5 tahun berturut-turut mempertahankan tingkat *service excellence.*²

Bank Syariah Mandiri (BSM) juga memanfaatkan website sebagai media informasi, promosi, serta transaksi digital. Bank Syariah Mandiri memiliki website yang dapat diakses melalui alamat syariahmandiri.co.id sebagai media informasi dan bsmnet.syariahmandiri.co.id untuk keperluan transaksi perbankan secara *online*. Dari website syariahmandiri.co.id, dapat diperoleh berbagai informasi berkaitan dengan Bank Syariah Mandiri, seperti profil perusahaan, informasi produk atau jasa yang tersedia, dan promosi produk baru atau unggulan. Website tersebut juga memiliki beberapa fitur tambahan seperti fitur simulasi pembiayaan untuk memudahkan konsumen mensimulasikan produk jasa yang diminati.³

Penggunaan website sebagai media informasi dan promosi memberikan banyak keuntungan bagi Bank Syariah Mandiri karena hal tersebut relatif lebih efisien dan murah. Adanya website juga memberikan keuntungan kepada masyarakat sebagai pengguna karena dapat memperoleh berbagai informasi secara mudah dan cepat hanya dengan mengakses website tersebut. Dengan demikian website itu sendiri telah menjadi bagian dari pelayanan prima Bank Syariah Mandiri karena

² <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/penghargaan>, diakses pada 28 Juni 2018.

³ www.syariahmandiri.co.id, diakses pada 24 Maret 2018.

masyarakat sebagai pengguna akan menilai Bank Syariah Mandiri dimulai ketika mereka mengakses websitenya.

Pada hakikatnya pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai bentuk kepeduliannya kepada konsumen. Hal yang terpenting dalam pemberian layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal (Barata, 2003:25). Ketika pelanggan memperoleh pelayanan terbaik dan mencapai tingkat kepuasan yang optimal, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap penilaian pelanggan terhadap citra perusahaan. Sedangkan Griffin (2003, hlm 31) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan loyalitas dari seorang pelanggan. Dengan demikian, website Bank Syariah Mandiri yang merupakan bagian dari pelayanan prima Bank Syariah Mandiri juga dapat meningkatkan citra positif perusahaan serta loyalitas masyarakat kepada Bank Syariah Mandiri apabila website tersebut mampu memberikan pelayan secara optimal melalui fitur-fitur serta informasi yang di dalamnya.

Namun, penggunaan website sebagai media informasi dan promosi masih memiliki sedikit batasan. Masyarakat harus memiliki pengetahuan yang cukup akan internet untuk dapat membuka suatu website. Tidak seperti televisi, menggunakan internet memiliki tahapan yang sedikit lebih rumit sehingga hal tersebut akan menyulitkan beberapa kalangan. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), me

pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan namun di dominasi oleh kalangan muda di rentan usia 19- 25 tahun serta kalangan dengan jenjang pendidikan yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keefektifan penggunaan website sebagai media informasi dan promosi masih terbatas pada kalangan tertentu.

UIN Sunan Kalijaga adalah salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut Dengan kerjasama tersebut, civitas academia UIN Sunan Kalijaga diberikan fasilitas untuk bisa melakukan transaksi yang berkaitan dengan kegiatan akademik melalui Bank Syariah Mandiri. Kerjasama tersebut juga bertujuan untuk membangun sinergi antara Perbankan Syariah dengan Perguruan Tinggi Islam guna meningkatkan pangsa pasar Perbankan Syariah di Indonesia. Dengan adanya kerjasama tersebut, secara tidak langsung para mahasiswa UIN Sunan Kalijaga akan lebih dekat dengan Perbankan Syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri. Setidaknya dua kali dalam setahun mahasiswa UIN Sunan Kalijaga akan melakukan transaksi pembayaran ke Bank Syariah Mandiri untuk pembayaran tagihan pendidikan, baik dilakukan melalui kantor cabang ataupun secara online melalui ATM atau e-Banking.

Semakin berkembangnya website sebagai media promosi, komunikas, dan informasi hendaklah diimbangi dengan peningkatan kualitas website itu sendiri. Menurut Suyanto (2009), website yang baik harus memperhatikan beberapa kriteria utama yaitu, *usability*

website, sistem navigasi, desain visual, *competiblity, content, loading time, functionality, accesibility, interactivity*. Apabila sembilan kriteria tersebut dapat terpenuhi, *user experience* saat mengunjungi suatu website akan maksimal.

Perkembangan penggunaan website diberbagai bidang menuntut untuk diciptakannya alat ukur atau metode untuk mengukur kualitas suatu website. Barnes dan Vidgen (2003), merupakan salah satu peneliti yang mengembangkan metode pengukuran kualitas website dengan perspektif pengguna akhir yang disebut dengan *WebQual*. Metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan Barnes dan Vidgen merupakan pengembangan dari teori *Service Quality* dan *Quality Fuction Deployment* (QFD). Webqual dalam pengukurnya memiliki 3 dimensi utama, yaitu *usability, information quality, dan interaction quality*.

Teknik WebQual telah digunakan oleh beberapa peneliti untuk mengukur berbagai jenis website. Tak hanya website komersil, metode webqual juga bisa digunakan untuk mengukur kualitas website pendidikan dan instansi kepemerintahan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2016) yang menggunakan webqual untuk mengukur kualitas website pemerintah daerah, penelitian yang dilakukan Pratama (2015) menggunakan WebQual untuk mengukur kualitas Website kampus, dan penelitian Astuti dan Sari (2016) menggunakan WebQual untuk mengukur kualitas website e-commerce.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri melalui website syariahmandiri.co.id sebagai media informasi dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dengan judul penelitian “**Analisis Pengaruh Kualitas Website Bank Syariah Mandiri Berdasar Metode ‘WebQual 4.0 Modifikasi’ Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peniliti paparkan sebelumnya, maka peneliti dapat mengemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *usability* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dalam mengakses website BSM?
2. Apakah *Information quality* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dalam mengakses website BSM?
3. Apakah *Interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dalam mengakses website BSM?
4. Apakah *Web design quality* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dalam mengakses website BSM?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian dan manfaat dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah *usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website BSM
- b. Untuk mengetahui apakah *information quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website BSM?
- c. Untuk mengetahui apakah *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website BSM?
- d. Untuk mengetahui apakah *web design quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website BSM?

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya referensi akademik dan informasi, serta mampu memberikan kontribusi terhadap dunia akademik, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan , ilmu, menambah khazanah perkuliahan, pengalaman dan pembelajaran penelitian.

c. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi dan sumbang pemikiran untuk mengevaluasi kualitas pelayanan

website Bank Syariah Mandiri sebagai media komunikasi dan informasi.

d. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan gambaran kepada masyarakat mengenai website serta cara penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan yang menjelaskan tentang isu utama penelitian yang didukung oleh fakta-fakta dan data yang terkait, teori utama yang digunakan, pemaparan secara ringkas penelitian sebelumnya, dan juga penegasan judul penelitian. Selain itu, pada latar belakang masalah juga mengandung rumusan masalah serta tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI. Bab ini berisi mengenai pemaparan semua teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori tersebut akan mengandung uraian dari variabel penelitian yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *web design quality*. Point penting dari bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman serta kerangka yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel penelitian, objek penelitian, populasi, sampel,

sumber data, serta teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab ini mengemukakan hasil penelitian yang berupa pembahasan terhadap analisis deskriptif dari data yang telah diperoleh dan diolah sebelumnya beserta analisis hubungan antar variabel. Penyajian hasil penelitian berupa teks, tabel, gambar, dan grafik. Hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan pelengkap yang diperlukan di dalam penelitian, yang disertai penjelasan tentang makna atau arti dari data yang terdapat dalam tabel, gambar, grafik yang dicantumkan. Uraian pembahasan merupakan penafsiran dari peneliti yang dapat mendukung, tidak sama, atau bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya dan teori yang digunakan sebagai dasar perumusan hipotesis. Dalam pembahasan juga dikemukakan tentang alasan atau justifikasi dan korfirmasi dari objek penelitian.

BAB V PENUTUP. Bab ini berisi kesimpulan dan implikasi terkait penelitian yang dilakukan, serta terdapat saran yang ditujukan untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya. Peneliti juga menyampaikan kekurangan penelitian ini untuk melengkapi analisis penelitian dimasa depan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut ;

1. Berdasarkan uji t (secara parsial) dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Kegunaan (*usability*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sebagai pengakses website Bank Syariah Mandiri. Oleh karena itu semakin baik tingkat kegunaan website maka akan semakin tinggi pengguna website BSM.
 - b. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sebagai pengakses website BSM. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna website BSM.
 - c. Kualitas interaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sebagai pengakses website BSM. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas interaksi yang disediakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna website BSM.
 - d. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sebagai pengakses website BSM.

Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna website BSM.

B. Saran

1. Penelitian ini belum mampu mengungkapkan 100% variabel-variabel independent yang mempengaruhi kepuasan pengguna website BSM, sehingga masih banyak variabel lain yang bisa digunakan oleh peneliti selanjutnya.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan dapat melakukan penyempurnaan dengan memperluas ruang lingkup terkait variabel dan jumlahnya maupun teknik analisis data yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Barata, AA. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Gerson, Richard F.2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryanto, M. H. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran Distribusi*. Jakarta: Grasindo.
- Suyanto, A. H. (2009). Step by Step Web Design: Theory and Practices. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, Chandra. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Yuhefizar, Moduto, H.A., dan Hidayat, R.2009. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: Elex Media Komputin

Sumber Jurnal Penelitian dan Artikel

- Arifin, Suci Ramadhani., Nugroho, Eko., Hantono, Bino Sunarfri. 2015. Analisis Kualitas Website Universitas Hasanuddin dengan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. TEKNOMATIKA Vol. 8, No. 1, JULI. ISSN: 1979-7656.
- Astuti, Alvina Puji., Sari, Puspita Kencana. 2016. *Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna*. ISSN : 2355-9357. e-Proceeding of Management : Vol.3, No.2 Agustus 2016
- Barnes, S.J., & Vidgen, R.T., 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114-127.
- Catana, Alexandru, Doina Catana, dan Constantinescu, Anca Dobra. 2007. *Assesment of Romanian Hospital's E-image: A Marketing Perspective*. 1st International Conference on Advancements of Medicine and Health Care through Technology, 145-150.
- Fristanto, H. T. 2013. *Pembuatan Website Promosi Dan Pemesanan Produk Pada Home Industri Agro Santoso Jamur Punung Pacitan*. Seminar Riset Unggulan Nasional Informatika dan Komputer.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hyejeong, Kim., Linda, S Niemh. 2009. *The Impact Website Quality On Information quality, Value, And Loyalty Intentions in Apparel Retailing*. Journal Of Interactive Marketing. 23:221:133.
- Irawan, Candra. 2011. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Kabupaten Ogan Ilir)*. KNTIA
- J.Nielsen, Guerrilla HCI: Using discount Usability Engineering to penetrate the intimidation Barrier, Usable Information Techonology, http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html, 1994, retriveved January 29, 2008.

- Latifah, Hanum., Djamhuri, Ali., Kamayanti, Ari. 2013. *Determinan Efektifitas sistem E-Banking di Mata Nasabah : Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Jurnal Akuntansi Multiparadigma Volume 4 Nomor 1 April 2013, Hlm.1-13.
- Lian, Allen J.W., Shian, Liao Min., and Ting, Kuo Jiun. 2005. *Relationship between Web service quality and user satisfaction with hospital online register system*. Healthcare Management, 1-7.
- Masthori, Arif. 2016. Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Kabupaten Sleman Berdasar Metode Webqual Modifikasi. Yogyakarta. Departemen Teknik Elektro dan Teknologi. Universitas Gadjah Mada.
- Otoo, J.R. 2000. Web User Satisfaction: An Exploratory Study. Journal Of End User Computing 12, 4:3-10.
- Park, Chung-Hoon., Kim, Young- Gul. 2003. *Identifying Key Factors Affecting Consumer Purchase Behavior In an Online Shopping Context*. International Journal of Retail & Distribution Management Volume 31 Number 1, 2003 16-19.
- Pawirosumarto, Suharno. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No 3, Oktober 2016. 416-433
- Rahadi, Dedi Riyanto. 2014. Pengukuran *Usability* Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android. Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 6, NO. 1, April 2014.
- Sanjaya, Imam. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0*. Jakarta: Volume 14, No 1. Badan Litbang KOMINFO.
- Szymanski, David M., Hise, Richard T. 2000. E-Satisfaction: An Initial Examination. Journal of Retailing Vol. 76, No. 3 2000.

Wardhana, Aditya. 2015. *Determinasi Kualitas Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Webqual Versi 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Top Brand E-Channel Bank di Indonesia*. Bandung: Telkom University.

Wicaksono, Bayu Luhur. Susanto, Adhi. Winarno, Wing Wahyu. 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Website PUSDIKLAT BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasi Dan Importance Performance Analysis*. Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol.19 No.1 Maret 2012: 21-34.

Sumber Lainnya

www.apjii.or.id . Diakses 12.30 WIB, 06 Maret 2018

www.syariahmandiri.co.id. Diakses 10