

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan referensi berupa penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan untuk membantu mendapatkan penyusunan dalam penelitian serta berkaitan dengan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan website bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Adapun unsur kebaruan atau *novelty element* yang membedakan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Menurut Penelitian (Izzatinisa, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Website BNI Syariah Dan Perolehan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi), berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan model regresi linear berganda  $Y = 0,217 + 0,404X_1 + 0,600X_2$ . Berdasarkan Uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas Layanan Website terhadap pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu,  $4,297 > 1,98638$  sehingga  $H_0$  ditolak. Pada variabel perolehan informasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,815 > 1,98638$  sehingga  $H_0$  ditolak. Uji F didapatkan hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $81,545 > 3,10$  yang berarti bahwa variabel Kualitas Layanan Website dan Perolehan Informasi secara bersama-sama memberi kontribusi terhadap kepuasan nasabah

sebesar 64,2%, sementara itu 35,8% lagi dipengaruhi oleh variabel yang lain tidak termasuk dalam penelitian ini. Perbedaan dari penelitian ini dan penulis adalah diletak variabelnya dan peneliti sebelumnya mengolah data menggunakan SPSS sedangkan penulis menggunakan SmartPLS dan persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan membahas tentang kualitas layanan website.

2. Menurut penelitian (Suci Ramadhani Arifin, 2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin Dengan Metode *Webqual* 4.0 Modifikasi” berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan *website*, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hasil pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan dapat menjadi umpan balik (feedback) bagi pihak manajemen pengelola *website* dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website* Universitas Hasanuddin. Persamaan dari penelitian ini, sama-sama menggunakan metode kuantitatif, serta menggunakan Analisis perbedaan (uji t) dan focus subjek membahas kualitas layanan *website*, sedangkan perbedaan peneliti menggunakan metode *webqual* 4.0 yaitu yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama *Webqual* 4.0 dan teknik analisis yang digunakan Importance Performance Analysis.

3. Yunita, (2020) dengan judul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* BNI Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah diKota Bogor, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem navigasi, aksesibilitas, konten, relevan, kepercayaan merupakan faktor yang paling dominan atau faktor yang paling dominan atau faktor utama untuk mengetahui kualitas layanan *website* BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Sedangkan faktor desain *website*, informasi terkini, keamanan bertransaksi, kemudahan berkomunikasi merupakan faktor pendukung untuk kualitas layanan *website* BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis faktor. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner yang berasal dari 100 responden nasabah BNI Syariah yang berada dikota Bogor. Persamaan dari penelitian ini sama-sama meneliti tentang kualitas layanan sebagai variabel independen terhadap perolehan informasi nasabah sebagai variabel dependen, perbedaan penelitian ini dengan penulis, penelitian sebelumnya fokus kepada faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan *website*.
4. Menurut (Rosania, 2016) dengan judul “Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Universitas Riau Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0), berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif simultan antara variabel kegunaan, kualitas informasi dan interaksi

layanan terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas interaksi layanan website perpustakaan Universitas Riau berpengaruh positif dan signifikan terhadap instrument penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban yang dominan adalah puas, namun ketepatan waktu memperbarui informasi dan pemenuhan pelayanan menunjukkan kurang puas. Adapun perbedaan dari penelitian ini dari jumlah variabel yang digunakan dan persamaannya sama-sama membahas tentang kualitas layanan website dan menggunakan metode kuantitatif.

5. Menurut penelitian (Rafki Mu'alim Risdakan, 2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Online Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bri Syariah Cabang Bengkulu)" berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka persamaan regresi yang didapatkan adalah , terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan *online* (X1) terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,004 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Terdapat pengaruh signifikan kualitas *website* (X2) terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,001 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Nilai F signifikan  $0,007 < 0,05$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama kualitas layanan *online* dan kualitas *website* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada. PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu. Persamaan dalam penelitian sama-sama menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka dan. Sedangkan, perbedaannya pada penelitian tersebut peneliti menggunakan Teknik Analisis Regresi Linear Berganda,

dan jumlah variabel yang digunakan 3 variabel dimana peneliti tersebut menggunakan 2 variabel independen yaitu Kualitas Layanan *Online* (X1) dan Kualitas *Website* (X2) dan variabel dependennya Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan penulis menggunakan 2 variabel yaitu X dan Y dan penulis menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

6. Maharay (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Website *perpusbungkarno.perpusnas.go.id* Terhadap Kepuasan Pengguna, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website sebagai variabel bebas memengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pengguna pada pengguna yang mengakses website *perpusbungkarno.perpusnas.go.id* dan besarnya pengaruh variabel bebas kualitas website terhadap variabel terikat kepuasan pengguna dapat dilihat dari uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna sebesar 38,2% dan sisanya 61,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Perbedaan dari penelitian ini terdapat dari uji analisis data peneliti sebelumnya menggunakan SPSS sedangkan penulis menggunakan SmartPLS. Unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.

7. Menurut penelitian (Nouvalia Farah Amini, 2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Fakultas Sains Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna *Webqual* 4.0” berdasarkan hasil pembahasan maka didapat simpulan Kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi menggunakan *webqual* 4.0 sudah dapat dikatakan baik. Pernyataan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 59,4%. Ketiga variabel dimensi *webqual* 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi dengan masing-masing presentase dari setiap variabel yaitu variabel *usability* dengan presentase sebesar 27,5%, *information quality* sebesar 26,8% dan *service interaction quality* sebesar 29,0%. Adapun persamaannya dengan peneliti sama-sama membahas tentang *website* ,sedangkan perbedaannya peneliti tersebut menggunakan metode *webqual* dengan menggunakan 258 responden.
8. Menurut penelitian (Wiganti, 2013) dengan judul “ Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank Dki” hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat user satisfaction, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas *website* Bank DKI meskipun hubungan antar variabelnya sedang. Hal tersebut bisa menjadi motivasi sekaligus catatan bagi pengelola *website* Bank DKI untuk terus meningkatkan kualitas konten *website*.Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas tentang

website. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan 3 variabel yaitu variabel X1, X2 dan Y dan menggunakan metode Webqual. Unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2013 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.

## **1.2 Unsur Kebaruan (Novelty Element)**

1. Menurut Penelitian (Izzatinisa, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Website BNI Syariah Dan Perolehan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi)”, adapun unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2021 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.
2. Menurut penelitian (Suci Ramadhani Arifin, 2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin Dengan Metode *Webqual* 4.0 Modifikasi”, adapun unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2013 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022.

3. Yunita, (2020) dengan judul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* BNI Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah diKota Bogor”, Unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.
4. Menurut (Rosania, 2016) dengan judul “Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Universitas Riau Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0), unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.
5. Menurut penelitian (Rafki Mu’alim Risdakan, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Online Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bri Syariah Cabang Bengkulu)” unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS untuk menganalisis data.
6. Maharay (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Website *perpusbungkarno.perpusnas.go.id* Terhadap Kepuasan Pengguna” Unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data



yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data. Unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.

7. Menurut penelitian (Nouvalia Farah Amini, 2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Fakultas Sains Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna *Webqual 4.0*”, Unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.
8. Menurut penelitian (Wiganti, 2013) dengan judul “ Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank Dki”, Unsur kebaruan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi waktu penelitian, penelitian yang dilakukan pada tahun 2013 sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2022, unsur kebaruan pada penelitian yang dilakukan juga adalah teknis analisis data yang digunakan dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dalam menganalisis data.

### **2.2.2 Teori Kualitas Layanan**

1. Menurut Monalisa (2016) Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan maka pemberi layanan jasa bank harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang yang menerima hasil dari layanan website. Adapun faktor-faktor penilaian kualitas web yaitu:
  - a. Kualitas pengguna yang terdiri dari desain website, sistem navigasi, dan aksesibilitas.
  - b. Kualitas informasi yang terdiri dari konten, relevan, dan informasi terkini.
  - c. Kualitas interaksi terdiri dari kepercayaan, keamanan bertransaksi, dan kemudahan berkomunikasi
2. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu
  - a. *Expect service*, merupakan pernyataan atau janji organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan. Janji ini bisa berupa personal selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.
  - b. *Perceived service*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis (Monalisa, 2016).

3. Menurut Mhd Rusyadi (2017), dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Beberapa indikator kualitas pelayanan/jasa, adalah:
- a. **Tangibles**, menunjukkan lingkungan atas fasilitas fisik dimana jasa tersebut dilakukan, seperti organisasi, peralatan, pekerjaan dan pakaian yang dikenakan.
  - b. **Reliability**, adalah kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
  - c. **Responsiveness**, adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan tindakan yang tepat.
  - d. **Competence**, adalah kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.
  - e. **Courtesy**, menunjukkan sikap penyedia jasa, seperti kesopnanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pekerja.
  - f. **Credibility**, adalah kejujuran dan kemampuan penyedia jasa untuk dipercaya.
  - g. **Security**, adalah rasa bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.
  - h. **Access**, adalah kemampuan pendekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa.

- i. **Comunication**, adalah kemampuan untuk berbicara dengan cara yang mudah dimengerti oleh konsumen, menjaga konsumen agar tetap dapat memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.
  - j. **Understanding the customer**, adalah berusaha mengetahui konsumen dan kebutuhan mereka (Cahyono, 2019).
4. Menurut Parasuraman (2001), menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Berdasarkan pengertian di atas tiga konsep kualitas layanan yaitu (Parasuraman, 2001):

- a. **Bermutu**, bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- b. **Memuaskan**, bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.

- c. **Tidak bermutu**, bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan (Fahmi, 2020).
5. Menurut Umar (2005), pengukuran terhadap kualitas pelayanan dinyatakan dalam ilmu lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:
- a. **Bukti fisik**, untuk mengukur penampilan fisik, kenyamanan dan kebersihan
  - b. **Empati**, pengukuran meliputi: komunikasi yang baik dan memiliki perhatian pribadi antara karyawan dan pelanggan.
  - c. **Kehandalan**, merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat waktu dan dapat diandalkan
  - d. **Daya tangkap**, mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien terhadap pelanggan.
  - e. **Jaminan**, mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan (Sinaga et al., 2017).
6. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1999), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:
- a. **Kehandalan (Reability)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
  - b. **Daya tanggap**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon

permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- c. **Jaminan**, yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- d. **Empati**, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. **Bukti Fisik**, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (NOOR, 2020).

7. Beberapa manfaat kualitas pelayanan menurut Pramesti (2020) bagi pelanggan, dan juga karyawan yakni :

a. **Manfaat bagi pelanggan**

- 1) Pemenuhan kebutuhan
- 2) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik
- 3) Kepercayaan sebagai mitra bisnis
- 4) Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional

b. **Manfaat bagi karyawan**

- 1) Meningkatkan kepercayaan
- 2) Menumbuhkan kepuasan pribadi
- 3) Menumbuhkan semangat kerja
- 4) Meningkatkan laba perusahaan

### 2.2.2. Teori Perolehan Informasi

1. Menurut Jogiyanto (2005) Informasi disebut berkualitas apabila sistem informasi tersebut Akurat (*accurate*), Tepat Waktu (*timelines*), dan Relevan (*relevance*).
  - a. **Akurat**, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
  - b. **Tepat Waktu**, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
  - c. **Relevan**, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya (Jogiyanto, 2005).
2. Menurut Gelinis (dalam Kursini, 2008) ciri-ciri yang lain yang lebih detail dibandingkan dengan apa yang diusulkan oleh Mc. Leod, ciri-ciri tersebut adalah:
  - a. **Efektifitas**, artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti.
  - b. **Efisiensi**, artinya yang dihasilkan melalui pengguna sumber daya yang optimal.
  - c. **Confidensial**, artinya informasi sensitif terlindungi dari pihak yang tidak berwenang.

- d. **Integritas**, artinya yang dihasilkan harus merupakan hasil pengolahan data yang terpadu dan aturanyang berlaku.
  - e. **Ketersediaan**, artinya informasi yang diperlukan pengamanan terhadap sumber daya informasi.
  - f. **Kepatuhan**, artinya informasi yang dihasilkan harus patuh terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah serta memiliki tanggung jawab baik terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah serta memiliki tanggung jawab baik terhadap pihak internal maupun pihak eksternal maupun pihak eksternal organisasi perusahaan.
  - g. **Kebenaran informasi**, artinya telah disajikan oleh sistem informasi dengan benar dan dapat dipercaya sehingga dapat digunakan oleh manajemen untuk mengoperasikan perusahaan (Rohmah, 2015) .
3. Menurut Lupiyoadi (2006) “ informasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan nasabah sebelum melakukan kegiatan investasi”. Informasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh nasabah agar mereka tidak mersa rugi dengan kegiatan investasi yang dilakukannya. Faktor atau dimensi informasi yang diperlukan nasabah sebelum melakukan kegiatan investasi adalah informasi mengenai yaitu:
- a. **Saldo Awal Penyetoran**, adalah jumlah minimal uang yang harus disetorkan oleh nasabah kepada pihak bank. Setiap produk pelayanan



penyimpanan dana memiliki ketentuan saldo awal penyetoran yang berbeda-beda. Lupiyoadi (2006) menyatakan, “salah satu informasi penting yang diperlukan nasabah sebelum menggunakan produk *bank syariah* adalah informasi mengenai saldo awal minimal yang harus disetor”.

b. **Tingkat Presentase Bagi Hasil**, adalah proporsi bagi hasil antara nasabah dan bank syariah. Lupiyoadi (2006) menyatakan, “salah satu informasi penting yang diperlukan nasabah bank syariah adalah informasi mengenai tingkat presentase bagi hasil yang akan diterima”.

c. **Ketentuan-Ketentuan Tertentu**, adalah berbagai hal yang harus dilakukan oleh pihak nasabah saat menggunakan produk pelayanan bank syariah. Nasabah harus mengetahui berbagai ketentuan yang harus dilakukan saat menggunakan produk pelayanan yang ditawarkan pihak bank syariah dan pilih oleh nasabah. Lupiyoadi (2006) menyatakan, “salah satu informasi yang diperlukan nasabah sebelum menggunakan produk bank syariah adalah informasi mengenai berbagai ketentuan yang harus dijalani oleh nasabah selama menggunakan produk bank syariah adalah informasi mengenai berbagai ketentuan yang harus dijalani oleh nasabah selama menggunakan produk bank syariaiah”.

d. **Kelebihan dan Kekurangan Produk**, merupakan berbagai ketentuan dan kelemahan dari produk pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Nasabah harus mengetahui berbagai kelebihan

maupun kekurangan produk pelayanan yang akan digunakannya. Lupiyoadi (2006) menyatakan, “salah satu informasi yang diperlukan nasabah sebelum menggunakan produk bank syariah adalah informasi tentang kelebihan dan kekurangan dari produk pelayanan yang akan digunakan.

e. **Keuntungan (Laba) yang Diperoleh atas Pengelolaan Dana,**

nasabah harus mengetahui jumlah keuntungan yang diperoleh pihak bank syariah saat mengelola dana yang disimpan oleh nasabah. Informasi ini saat diperlukan oleh nasabah, tujuannya adalah agar nasabah mengetahui jumlah keuntungan yang diterima sehingga mengetahui jumlah bagi hasil yang akan diterimanya. Berbagai ketentuan yang harus dilakukan saat menggunakan produk pelayanan yang ditawarkan pihak bank syariah dan dipilih oleh nasabah. Lupiyoadi (2006) menyatakan, “salah satu informasi yang diperlukan nasabah adalah informasi mengenai keuntungan (laba) yang diperoleh bank syariah atas pengelolaan dana yang disimpan nasabah”.

4. Sutabri dalam Trimahardhika dan Sutinah (2017:250), ”Informasi merupakan suatu data yang telah diolah, diklasifikasikan dan diinterpretasikan serta digunakan untuk proses pengambilan keputusan”. Informasi dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. **Informasi Strategis.** Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, yang mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perencanaan, dan sebagainya.
  - b. **Informasi Taktis.** Informasi ini dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah, seperti informasi tren penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.
  - c. **Informasi Teknis.** Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari – hari, seperti informasi persediaan stock, retur penjualan, dan laporan kas harian.
5. Menurut Tata Sutarbi (2018) dalam skripsi Arius Juliansyah (2018) mengelompokkan Informasi menjadi 3 yaitu:
- a. **Informasi strategis,** yang mana digunakan untuk pengambilan keputusan jangka panjang, mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan dan sebagainya.
  - b. **Informasi taktis,** digunakan untuk mengambil keputusan dalam jangka menengah, seperti informasi trend penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.
  - c. **Informasi teknis,** untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti persediaan stock, return penjualan dan laporan kas harian . (Arius Juliansyah (2018)
6. Menurut O'brien dan marakas (2006) dalam skripsi Faristia,Fitriani (2016), mengambil pendekatan yang lebih terstruktur dan menggambarkan atribut kualitas informasi menjadi tiga kategori dasar yaitu:

- a. **Waktu**, adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan, atau keadaan berada atau berlangsung, tidak seorang pun tahu apa yang akan terjadi pada waktu yang akan datang
- b. **Konten**, adalah informasi yang tersedia melalui media atau produk elektronik.
- c. **Bentuk**, ialah satu titik temu antara ruang dan massa. Bentuk juga merupakan penjabaran geometris dari bagian semesta bidang yang di tempati oleh objek tersebut, yaitu ditentukan oleh batas-batas terluarnya namun tidak tergantung pada lokasi (koordinat) dan orientasi (rotasi)-nya terhadap bidang semesta yang di tempati. Bentuk objek juga tidak tergantung pada sifat-sifat spesifik seperti: warna, isi, dan bahan.

### 1.3 Grand Teori

#### 1.3.1 Kualitas Layanan (X)

Variabel X Sesuai dengan (Pengaruh Kualitas Layanan Website) yang di cetuskan oleh Monalisa (2016) Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan maka pemberi layanan jasa bank harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang yang menerima hasil dari layanan website. Adapun faktor-faktor penilaian kualitas web yaitu:

- a. Kualitas pengguna yang terdiri dari desain website, sistem navigasi, dan aksesibilitas.
- b. Kualitas informasi yang terdiri dari konten, relevan, dan informasi terkini.
- c. Kualitas interaksi terdiri dari kepercayaan, keamanan bertransaksi, dan kemudahan berkomunikasi.

### 1.3.2 Teori Perolehan Informasi (Y)

Menurut Jogiyanto (2005) Informasi disebut berkualitas apabila sistem informasi tersebut Akurat (*accurate*), Tepat Waktu (*timelines*), dan Relevan (*relevance*).

- a. **Akurat**, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
- b. **Tepat Waktu**, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
- c. **Relevan**, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainnya.

### 1.4 Kerangka Pikir

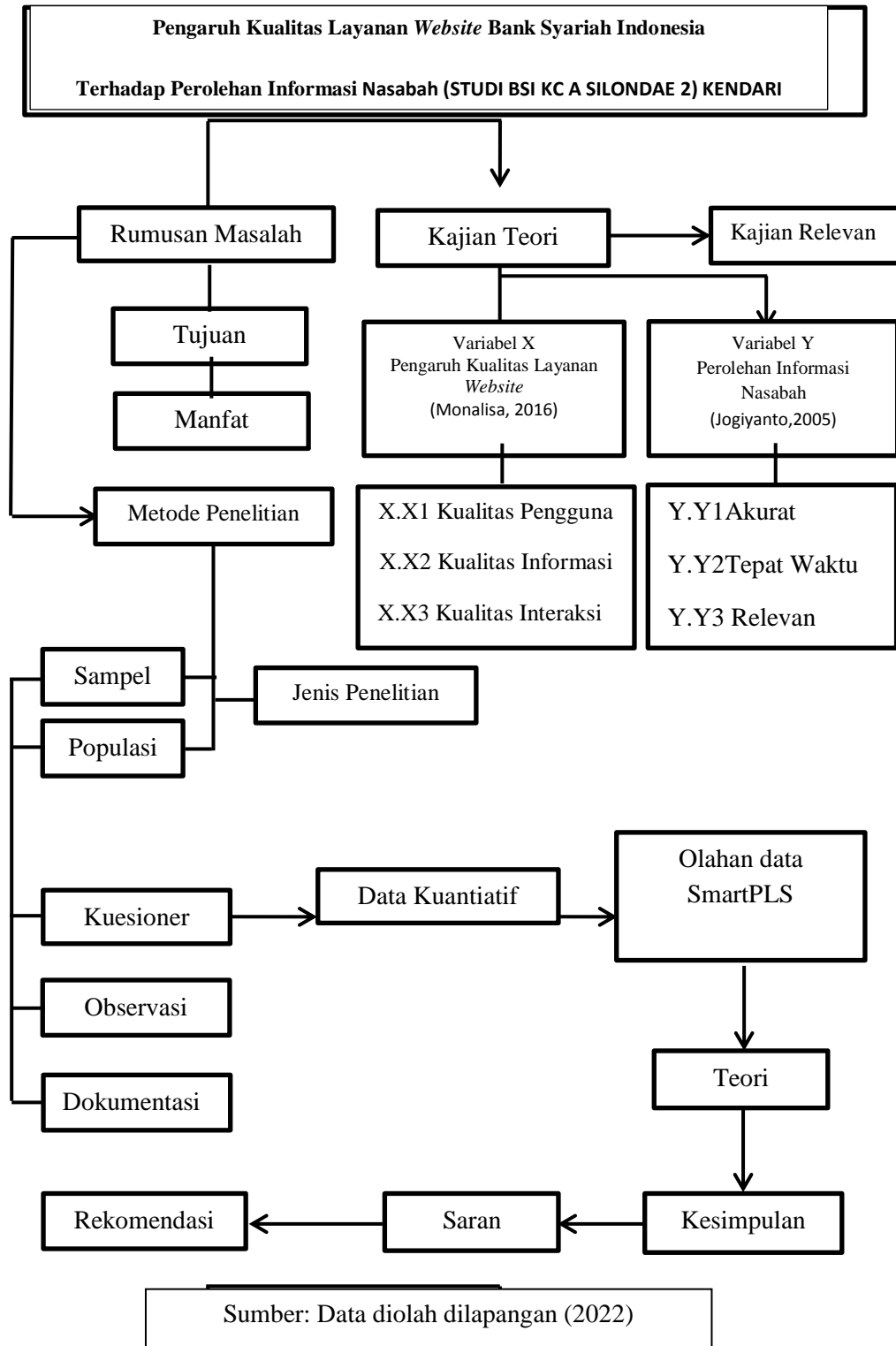
Menurut (Hardani, dkk, 2020) kerangka berpikir sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Sebaliknya kerangka berpikir dalam bentuk diagram atau skema, dengan tujuan untuk

mempermudah memahami beberapa variabel yang lainnya. Dalam kerangka berpikir ini, menggambarkan adanya pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen. Variabel independen ini adalah Kualitas Layanan Website (X), adapun variabel dependen dari penelitian ini adalah Perolehan Informasi Nasabah (Y). penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A Silondae 2 Kendari) memiliki 1 variabel X yakni variabel yakni kualitas layanan terhadap variabel Y yakni perolehan informasi yang memiliki tujuan untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas layanan website terhadap tingkat perolehan informasi nasabah penggunaan website BSI pada nasabah BSI Kantor Cabang A Silomndae 2.

Masuk di metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner ataupun angket kepada responden yang nantinya akan di isi oleh responden, jika data sudah terkumpul maka data tersebut akan di olah menggunakan SmartPLS barulah ditemukan hasil pada penelitian ini. Setelah itu peneliti akan membuat kesimpulan dari hasil yang telah di dapatkan setelah itu peneliti akan memberikan saran dan juga rekomendasi Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut maka kerangka berfikir teoritis penulis ini sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pikir



**Uraian:** penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (STUDI BSI KC A SILONDAE 2) memiliki 1 variabel dependen yakni Kualitas Layanan dan 1 variabel independen yakni Perolehan Informasi Nasabah yang memiliki tujuan untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap perolehan informasi nasabah yang menggunakan *website* BSI.

Masuk di metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif adapun cara menentukan sampelnya menggunakan rumus Isac Machel setelah mendapatkan jumlah sampel barulah dilakukan penyebaran kuesioner ataupun angket kepada responden yang nantinya akan di isi oleh responden, jika data sudah terkumpul maka data tersebut akan di olah menggunakan SmartPLS barulah ditemukan hasil pada penelitian ini. Setelah itu peneliti akan membuat kesimpulan dari hasil yang telah di dapatkan setelah itu peneliti akan memberikan saran dan juga rekomendasi.

## **2.5 Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang parameter suatu populasi Atmaja (2009). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono (2015). Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H: Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah Indonesia berpengaruh signifikan Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bsi KC A Silonda 2 Kendari)**