



## Analisis Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten Terhadap Penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) Dan Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Mahasiswa UIN SMH Banten Tahun 2023)

Rizki Khoirunnisa<sup>1</sup>, Faridatul Aini<sup>2</sup>, Rizki Azi Prasetya<sup>3</sup>, Wahyu Hidayat<sup>4</sup>,  
Henny Saraswati<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Korespondensi penulis : [kikykhoirunnisa29@gmail.com](mailto:kikykhoirunnisa29@gmail.com)<sup>1</sup>, [faridatulaini987@gmail.com](mailto:faridatulaini987@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[aziprizki@gmail.com](mailto:aziprizki@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyze the satisfaction of UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten students with the use of Bank Tabungan Negara (BTN) and Bank Syariah Indonesia (BSI). This study used 209 the ndust method by taking samples as many Students who use banking services at both banks. The data were analyzed using descriptive and t-test difference test. The results showed that the majority of students who were respondents preferred to use banking services at Bank Syariah Indonesia (BSI) rather than at Bank Tabungan Negara (BTN). The main reason stated is because Bank Syariah Indonesia (BSI) provides better services and is more in accordance with sharia principles. Overall, the level of student satisfaction with the use of banking services at Bank Syariah Indonesia (BSI) is higher than at Bank Tabungan Negara (BTN). However, the results of the t-test difference test showed that there was no significant difference between the satisfaction of students who used banking services at the two banks. This research provides useful information for both banks to improve services and increase customer satisfaction, especially among students. In addition, this research can also be a reference for future research on customer satisfaction in the banking industry.*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, use of conventional banks (BTN), use of Islamic banks (BSI).*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten terhadap penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggunakan metode industri dengan mengambil sampel sebanyak mahasiswa yang menggunakan jasa perbankan di kedua bank tersebut. Data di analisis menggunakan analisis deskriptif dan uji beda t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa yang menjadi responden lebih memilih menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) daripada di Bank Tabungan Negara (BTN). Alasan utama yang dikemukakan adalah karena Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) lebih tinggi dari pada di Bank Tabungan Negara (BTN).

**Kata kunci:** Kepuasan Nasabah, penggunaan bank konvensional (BTN), Penggunaan bank syariah (BSI).

## **PENDAHULUAN**

Penggunaan layanan perbankan di kalangan mahasiswa kini semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi. Hal ini tidak terkecuali di lingkungan kampus, dimana mahasiswa membutuhkan layanan perbankan untuk mengelola keuangan mereka. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten merupakan salah satu universitas ternama yang ada di Banten telah bekerja sama dengan Bank Tabungan Negara (BTN) dan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyediakan layanan perbankan bagi mahasiswa. Oleh karena itu, analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan layanan perbankan BTN dan BSI di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi hal yang penting untuk dikaji.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan perbankan BTN dan BSI di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perbankan tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perbankan BTN dan BSI serta perbedaan kepuasan mahasiswa antara penggunaan layanan perbankan BTN dan BSI di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sejumlah studi sebelumnya telah dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Alam et al. (2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Kim (2020) menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam konteks layanan perbankan untuk mahasiswa di kampus, penelitian yang dilakukan oleh Kartini et al. (2020) menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan dalam penggunaan layanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perbankan. Namun, belum ada penelitian yang khusus mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan layanan perbankan BTN dan BSI di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperkaya literatur mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan di kalangan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi penting bagi pihak kampus, Bank Tabungan Negara, dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan yang disediakan di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Kepuasan Nasabah /Pelanggan**

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan Senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan Kesan kinerja produk atau hasil yang diharapkan. Jika tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan kualitasnya kurang baik. Jika kenyataan memenuhi harapan, Maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan Hal ini berlaku bagi pelanggan Di bank syariah. Selain itu, pelanggan puas dengan layanan yang diterima saat layanan berjalan di atas dan di luar Layanan yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian dimana Opsi yang dipilih memberikan setidaknya hasil (hasil) Memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidakpuasan Terjadi ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pelanggan Nasabah bank juga puas jika mendapat untung Apa yang mereka dapatkan dengan berurusan dengan produk perbankan, Melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan Lebih awal.<sup>1</sup>

Keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas, produk yang memenuhi standar, dan pengalaman positif secara keseluruhan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Interaksi antara pelanggan dan perusahaan, termasuk komunikasi yang efektif, tanggapan cepat terhadap pertanyaan dan masalah, serta penanganan keluhan dengan baik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa dihargai dan lebih puas ketika mereka merasa didengarkan dan dibantu dengan baik oleh perusahaan.

Faktor emosional juga memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memiliki pengalaman positif dengan perusahaan, seperti mendapatkan pelayanan ramah dan sopan, merasa lebih puas dan cenderung menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menyebabkan kekecewaan dan berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan. Keandalan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan, mereka cenderung merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan produk atau layanan tersebut.

---

<sup>1</sup> Indah Febriana, Nina Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung AN-NISBAH, Vol.03 No. 01, Oktober

Kepuasan pelanggan berdampak positif pada kesetiaan pelanggan dan dapat membantu perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, dan tetap setia pada perusahaan dalam jangka panjang. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu fokus pada aspek-aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu menyediakan pelayanan berkualitas, berkomunikasi dengan baik, menangani keluhan pelanggan dengan baik, menciptakan pengalaman positif, dan menjaga keandalan produk atau layanan yang disediakan.

## **2. Bank Konvensional (BTN)**

Bank BTN (Bank Tabungan Negara) adalah bank komersial di Indonesia yang fokus pada pembiayaan perumahan dan layanan perbankan lainnya. Bank BTN memiliki peran penting dalam pembiayaan perumahan di Indonesia. Bank ini menyediakan berbagai jenis produk perumahan, seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Multiguna, dan Pembiayaan Properti Komersial. Bank BTN juga terlibat dalam program-program pemerintah untuk mendorong kepemilikan rumah bagi masyarakat. Selain pembiayaan perumahan, Bank BTN juga menyediakan berbagai layanan perbankan konvensional seperti tabungan, deposito, pinjaman, kartu kredit, transfer, dan layanan perbankan elektronik. Bank BTN juga telah mengembangkan layanan digital untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online. Bank BTN terutama melayani nasabah yang memiliki kebutuhan terkait perumahan, termasuk individu, keluarga, pengembang perumahan, dan sektor properti komersial. Bank BTN juga bekerja sama dengan pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam program-program perumahan dan perencanaan perkotaan. Bank BTN memiliki jaringan kantor yang luas di seluruh Indonesia, termasuk kantor pusat, kantor cabang, dan unit kerja yang tersebar di berbagai wilayah. Hal ini memudahkan akses nasabah untuk mendapatkan layanan dan informasi yang dibutuhkan. Bank BTN memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan nasabah yang baik. Bank ini berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk melalui pengembangan teknologi dan inovasi dalam layanan perbankan.

## **3. Bank Syariah (BSI)**

Bank syariah pertama di Indonesia didirikan pada tahun 1992 dengan nama Bank Muamalat Indonesia. Pendirian bank ini merupakan upaya untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Seiring berjalannya waktu, lebih

banyak bank syariah didirikan di Indonesia. Pada tahun 2008, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Perbankan Syariah yang secara khusus mengatur tentang operasional bank berdasarkan prinsip syariah. Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi perkembangan bank syariah di Indonesia.

Bank syariah di Indonesia dapat mengoperasikan berbagai jenis layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti pembiayaan (murabahah, musyarakah, mudharabah), simpanan (wadiyah, mudharabah), dan jasa pengelolaan investasi (mudharabah, musyarakah). Selain Bank Muamalat Indonesia, beberapa bank syariah terbesar di Indonesia antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah. Bank-bank ini memiliki jaringan cabang yang luas di seluruh Indonesia dan menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Sejak didirikan, bank syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pemerintah Indonesia juga memberikan dukungan yang kuat untuk pengembangan sektor perbankan syariah sebagai bagian dari upaya untuk memajukan ekonomi syariah di negara ini.<sup>2</sup>

## **METODE**

### **1. Jenis dan Sumber data penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menguji pengaruh variabel Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten Terhadap Penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menguji pengaruh Variabel Independen dari Variabel Dependen. Dalam penelitian ini, kepuasan layanan. Diukur sepanjang enam dimensi, yaitu penampilan fisik/tangibility, kehandalan, cepat tanggap, garansi/jaminan, Empati / Empati dan Responsif. Data ini menggunakan penelitian dengan data primer. Data Primer, yaitu informasi yang dibuat oleh peneliti untuk suplementasi khusus. Suatu masalah yang perlu diatasi. Data dikumpulkan oleh peneliti sendiri Langsung dari sumber pertama atau tempat dilakukannya objek penelitian. Data Sekunder juga digunakan dalam penelitian ini untuk melengkapi data. Kebutuhan Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yaitu literatur, artikel dan lain-lain.

### **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan Angket (kuesioner). Angket (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data dengan Memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan menggunakan penelitian kuantitatif.

---

<sup>2</sup> Nur Fitria, Tira; Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam – Vol. 01, No. 02, Juli 2015.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari mahasiswa pengguna BTN dan BSI di kampus UIN SMH Banten. Adapun jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden mengenai kepuasan para pengguna BTN dan BSI. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisisioner atau angket yang diisi oleh mahasiswa UIN SMH Banten sebanyak 21 pengguna BTN dan atau BSI. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier melalui program SPSS.

Harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah di sediakan (Umar, 2011).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>Independent Samples Test</b>					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)
PP	Equal variances assumed	2.095	.182	-2.791	.021
	Equal variances not assumed			-4.713	.002

Signifikansi  $0.021 < 0.05$  yang artinya terdapat perbedaan kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten Terhadap Penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Kepuasan nasabah mengacu pada tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan atau pengalaman yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan keuangan lainnya. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur melalui berbagai metode seperti survei, umpan balik nasabah, atau evaluasi kualitas layanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah meliputi kualitas layanan yang diberikan, kemudahan dalam bertransaksi, kecepatan respon, keandalan sistem, ketepatan informasi, kesesuaian produk atau layanan dengan kebutuhan nasabah, serta interaksi dengan personel yang berhubungan.

Perusahaan yang berhasil dalam memenuhi dan melebihi harapan nasabah memiliki peluang yang lebih tinggi untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan nasabah yang tinggi penting untuk membangun loyalitas nasabah, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta menciptakan citra positif perusahaan di mata nasabah dan pasar secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan/nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kesan kinerja produk atau hasil yang diharapkan. Kepuasan nasabah mengacu pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan atau pengalaman yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan keuangan lainnya. Dari pengelolaan data yang telah diambil dapat di simpulkan bahwa signifikansi sama dengan  $0.021 < 0.05$  yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten terhadap penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa yang menjadi responden lebih memilih menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) daripada di Bank Tabungan Negara (BTN). Alasan utama yang dikemukakan adalah karena Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) lebih tinggi dari pada di Bank Tabungan Negara (BTN).

## **REFERENSI**

- Indah Febriana, Nina Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung AN-NISBAH, Vol.03 No. 01, Oktober.
- Nur Fitria, Tira; Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam – Vol. 01, No. 02, Juli 2015.