

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA Tbk. KCP AMUNTAI**

SKRIPSI

OLEH

HALIDA FITRIANI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1443**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA Tbk. KCP AMUNTAI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

**HALIDA FITRIANI
170101060275**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halida Fitriani
NIM : 170101060275
Tempat/ Tgl.Lahir : Amuntai, 04 Maret 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/ makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 2021

Yang membuat pernyataan



Halida Fitriani

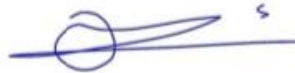
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai

Ditulis oleh : Halida Fitriani
N I M : 170101060275
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan tanggal lahir : Amuntai, 04 Maret 1999
Alamat : Desa Panangian, RT.03, No. 016, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Oktober 2021
Pembimbing,



H. Badrian, M.Ag.
NIP. 197307171997031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.S.I
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai”. Ditulis oleh Halida Fitriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (81,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Pathurrahman Azhari, MHI

NIP. 1960060919880310003

Tim Penguji

Tim Penguji:

1. H. Badrian, S. Ag, M. Ag

2. Muhammad Saleh, SIP.,M.A

3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I

4. Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

4. 

ABSTRAK

Halida Fitriani 2021, “*Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag.

Kata Kunci: Pengaruh, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan teknologi informasi (*e-channel*) dan kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pembagian angket kuesioner kepada nasabah, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. *Kedua*, secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil probabilitas Sig sebesar 0,002, sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil probabilitas Sig sebesar 0,000.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah:286)”

“Kamu tak bisa apa-apa tanpa Allah, tapi kamu bisa meraih segalanya dengan izin Allah”

“Sabar, Syukur, dan Ikhlas”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap hati, karya sederhana ini untuk :

Diri saya sendiri

Ayah dan Ibu tercinta

Kakak ku Rahmawati

Adik ku Najmiati

Suami ku tercinta Muhammad Fadhil

Dan teman teman yang selalu mendukung ku

Terimakasih atas segala apa yang kalian lakukan dalam hidup ku

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	ħ	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	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	◌	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I

◌ُ	Dammah	ditulis	U
----	--------	---------	---

شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
	كاملة	Ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>ā</i>
	صلى	Ditulis	<i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>ī</i>
	شديد	Ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
	صدر	ditulis	<i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>Ruwaīdun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	Au
	وفرعون ذ الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyddu khalqan</i>
--------------------------	---------	-------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah swt. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai”, yang diselesaikan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. H. Badrian, M.Ag. selaku Penasihat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah swt. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt. semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 27 Oktober 2021

Penulis,



HALIDA FITRIANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PENDOMAN TRANSTERASI ARAB – INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Penelitian.....	10
H. Hipotesis Penelitian	11
I. Sistematika Penulisan	12
BAB II TEORI TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN.....	14
A. Teknologi Informasi.....	14
1. Pengertian Teknologi Informasi.....	14
2. Sistem Teknologi Informasi Perbankan Syariah.....	16
3. Produk-produk yang Mempengaruhi Teknologi Informasi	17
4. Dimensi Teknologi Informasi	20
B. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Kualitas	21
2. Pengertian Pelayanan	22
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	22
4. Karakteristik Pelayanan yang Baik	25
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
6. Pengertian Kualitas pelayanan	27
C. Pengertian Kepuasan Nasabah	29
1. Pengertian Kepuasan	29
2. Dimensi Kepuasan	31

3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Data dan Sumber	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Skala Pengukuran Variabel	37
G. Instrumen Pengumpulan Data	37
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	44
A. Penyajian Data	44
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	56
B. Analisis Data	56
1. Uji Persyaratan Analisis	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	68
c. Uji Multikoleniaritas	68
d. Uji Heteroskedasitas.....	69
e. Uji Determinasi	70
f. Uji T	71
g. Uji F	72
h. Uji Regresi Linear Berganda.....	73
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Tabel I Variabel, Teori, Dimensi dan Indikator	38
Tabel II Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
Tabel III Identitas Responden Menurut Usia	57
Tabel IV Identitas Responden Menurut Pekerjaan	58
Tabel V Identitas Responden Menurut Pendidikan	59
Tabel VI Skor Kuesioner Untuk Variabel Teknologi Informasi	59
Tabel VII Skor Kuesioner Untuk Variabel Kualitas Layanan	61
Tabel VIII Skor Kuesioner Untuk Variabel Kepuasan Nasabah	63
Tabel IX Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi.....	66
Tabel X Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	67
Tabel XI Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	67
Tabel XII Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi.....	68
Tabel XIII Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel XIV Hasil Uji Determinan	70
Tabel XV Hasil Uji Individual (Uji T).....	71
Tabel XVI Hasil Uji F.....	73
Tabel XVII Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Teori	11
Gambar II Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai..	50
Gambar III Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Output Hasil Penelitian	82
2. Data Pengguna E. Channel	90
3. Kuesioner Responden.....	98
4. Dokumentasi	103