

**PENGARUH FITUR PEMBAYARAN *ONLINE BSI MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PEMBAYARAN *E-COMMERCE*  
(Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
FIRDA HAYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M / 1445 H**

**PENGARUH FITUR PEMBAYARAN *ONLINE BSI MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PEMBAYARAN *E-COMMERCE*  
(Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Firda Hayati**

**190105020019**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Hayati  
NIM : 190105020019  
Tempat/Tgl. Lahir : Sebambar Baru, 28 Oktober 2000  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

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 di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 01 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Firda Hayati

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Fitur Pembayaran Online BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran E-Commerce (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)

Ditulis oleh : Firda Hayati

N I M : 190105020019

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023

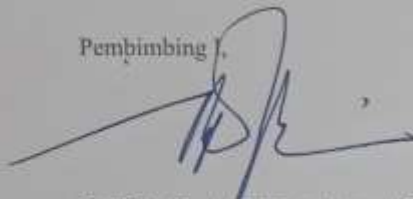
Tempat dan tanggal lahir : Sebamban Baru, 28 Oktober 2000

Alamat : Desa Sebamban Baru, Kec. Sungai Loban Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

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

Banjarmasin, 02 Oktober 2023

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A.  
NIP. 195608141982031005

Pembimbing II,



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.  
NIP. 196106251986032003

Mengetahui,

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



UIN Antasari Banjarmasin  
NIP. 198305262011012007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Pembayaran Online BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran *E-Commerce* (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)", ditulis oleh Firda Hayati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 November 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Sukarni, M.Ag.

196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ., MA (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag (Anggota)	2.
3. Rimayanti, SE., MM (Anggota)	3.
4. M. Yulian Ma'mun, Lc., MM (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Firda Hayati.** 2023. *Pengaruh Fitur Pembayaran Online BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran E-Commerce (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A., (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

**Kata Kunci:** *Pembayaran Online, BSI Mobile, E-Commerce* dan Kepuasan Nasabah

Perkembangan teknologi yang pesat mendominasi aspek kehidupan manusia termasuk dalam transaksi keuangan syariah. Industri perbankan menuntut BSI untuk berinovasi menciptakan sesuatu yang dapat menarik minat nasabah untuk mempertahankan keberlangsungan operasionalnya. BSI menciptakan *BSI Mobile* dengan satu fitur yang ada adalah pembayaran *online* untuk mempermudah nasabah dalam proses transaksi pada pembayaran *e-commerce*. Dengan penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fitur pembayaran *online* *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce* dan bagaimana kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile* dalam pembayaran *e-commerce*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran koesioner dan dokumentasi. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan uji-t.

Hasil penelitian pada uji-t didapatkan  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-hitung dan t-tabel ( $15,753 > 1,984$ ) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan fitur pembayaran *online* *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah menunjukkan tingkat baik terlihat dari hasil uji- $R^2$  yang didapatkan  $0,714 = 71,4\%$  variabel X mempengaruhi variabel Y dan respon positif mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile* dalam pembayaran *online*.

## **MOTTO**

“Kita adalah makhluk yang suka menyalahkan dari luar, tanpa menyadari bahwa masalah biasanya juga dari dalam.” (Abu Hamid Al-Ghazali)

“Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdaya kamu.” (Al-Fatir: 5)

## **PERSEMBAHAN**

*MasyaAllah TabarakaAlla.*

*Alhamdulillah, beribu rasa syukur terucap atas segala hal yang Allah SWT berikan, serta rahmat dari Nabi Muhammad SAW.*

*Penelitian ini dipersembahkan untuk kedua orang tua, Bapak Herwadi dan Ibu Hanifah yang telah mengorbankan segalanya untuk saya dan adik-adik. Terima kasih banyak atas segala support yang telah diberikan, semoga semua hal baik kembali ke abah dan mama.*

*Terima kasih juga kepada adik-adik saya, Muhammad Rizky Ihfandi dan Herwinda Septya Hani, terima kasih banyak atas segala support dan motivasinya, sehingga aa' bisa di posisi ini. Semoga hal baiknya bisa kalian jadikan motivasi dan hal buruknya menjadi pelajaran.*

*Terima kasih banyak juga kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang sudah setia mendengarkan keluh kesah saya, selama mengerjakan skripsi ini, semoga hal-hal baik selalu bersama kita semua.*

*Aamiin ya Robbal a'lamiin.*



## 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	s a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	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>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'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-jami&gt;lah</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	yant}iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</i>

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

أنتم أشد خلفا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Pembayaran *Online* BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran *E-Commerce* (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, SHI, MSI., dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A., dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag., selaku 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, 16 Oktober 2023

Penulis



(Firda Hayati)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> ..	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Definisi Operasional .....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Hipotesis .....	12
I. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II BSI <i>MOBILE</i> DAN KEPUASAN NASABAH</b> .....	<b>14</b>
A. Bank Syariah Indonesia .....	14
1. Pengertian dan Landasan Hukum Bank Syariah .....	14
2. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia .....	19
3. <i>BSI Mobile</i> .....	20
B. <i>E-commerce</i> .....	25

1. Pengertian dan Landasan Hukum <i>E-commerce</i> .....	25
2. Jenis <i>E-commerce</i> di Indonesia .....	27
3. Marketplace <i>Online</i> .....	28
C. Pembayaran <i>Online</i> .....	29
1. Pengertian Pembayaran <i>Online</i> .....	29
2. Manfaat Pembayaran <i>Online</i> .....	30
D. Nasabah dan Kepuasan Nasabah .....	32
1. Pengertian Nasabah .....	32
2. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	33
3. Tahapan-Tahapan Kepuasan Nasabah .....	33
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	34
5. Metode Pengukur Kepuasan Nasabah.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
1. Subjek.....	39
2. Objek .....	39
D. Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Angket atau Kuesioner .....	41
2. Dokumentasi.....	41
F. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi .....	41
2. Sampel.....	42
G. Variabel Penelitian.....	44
H. Uji Instrumen Penelitian .....	44
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	48
1. Uji Normalitas .....	48
2. Uji Linearitas.....	49

3. Kofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	50
5. Uji Parsial (Uji-t).....	50
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>52</b>
A. Data Penelitian .....	52
1. Sejarah singkat UIN Antasari Banjarmasin .....	52
2. Visi dan Misi UIN Antasari Banjarmasin .....	55
3. Fakultas dan Jurusan UIN Antasari Banjarmasin .....	56
4. Data Identitas Responden.....	58
B. Uji Instrumen Penelitian .....	66
1. Uji Validitas .....	66
2. Uji Reliabilitas.....	68
C. Pengolahan dan Analisis Data .....	70
1. Uji Normalitas .....	70
2. Uji Linearitas.....	70
3. Kofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	72
5. Uji Parsial (Uji-t).....	74
D. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh fitur pembayaran <i>online</i> BSI <i>Mobile</i> .....	75
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI <i>Mobile</i> dalam pembayaran <i>e-commerce</i> .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	66
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Kormogorov-Smirnov.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Kofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> .....	24
Gambar 4.1 Akumulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2 Akumulasi Responden Berdasarkan Fakultas .....	60
Gambar 4.3 Akumulasi Responden Berdasarkan Jurusan di FDIK.....	61
Gambar 4.4 Akumulasi Responden Berdasarkan Jurusan di FEBI.....	62
Gambar 4.5 Akumulasi Responden Berdasarkan Jurusan di FS .....	62
Gambar 4.6 Akumulasi Responden Berdasarkan Jurusan di FTK.....	63
Gambar 4.7 Akumulasi Responden Berdasarkan Jurusan di FUH .....	64
Gambar 4.8 Akumulasi Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah .....	65