

**PENGARUH ADANYA FASILITAS *INTERNET BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NILAM SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH ADANYA FASILITAS *INTERNET BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

Nilam Sari

170101060632

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan d bawah ini:

Nama : Nilam Sari
NIM : 170101060632
Tempat/Tgl. Lahir : Hukai, 11 Agustus 1998
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 di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau s ebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,



Nilam Sari

Scanned by TapScanner

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Adanya Fasilitas Internet Banking Terhadap
Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di Bank
Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Nilam Sari

N I M : 170101060632

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Hukai, 11 Agustus 1998

Alamat : Desa Hukai RT. 01 No. 49 Kec. Juai Kab. Balangan

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.

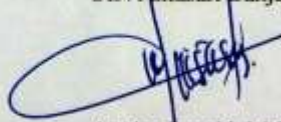
Banjarmasin, 03 Februari 2022
Pembimbing



Digitally signed by
Haris Faulidi Asnawi
Date: 2022.02.04
08:49:41 +08'00'

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP 197904102005011010

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



Annisa Sayyid, M.Si
NIP 198305262011012007

Scanned by TapScanner

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Adanya Fasilitas *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Nilam Sari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Maret 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dra. Naimah, MH

Ketua

2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si

Anggota

3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si

Anggota

4. Muhammad Qomaruddin, ME

Anggota



1. 
2. 
3. 
4. 

ABSTRAK

Nilam Sari. 2022. Pengaruh Adanya Fasilitas *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing H. Haris Faulidi Asnawi Lc., M.Si.

Kata Kunci: *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah

Pada saat ini pengguna internet di Indonesia semakin mengalami peningkatan. Namun, pengguna fasilitas *internet banking* pada saat ini lebih sedikit, jika dibandingkan dengan pengguna fasilitas *mobile banking*. Sehingga peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh adanya fasilitas *internet banking* dalam memengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Sehingga dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap *internet banking*, maka pihak bank akan semakin termotivasi untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas *internet banking* yang sudah ada. Agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah pengguna *internet banking* dan memaksimalkan fungsi dari fasilitas yang telah disediakan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Maka dari itu, untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis melakukan penyebaran kuesioner secara online agar dapat diisi oleh responden yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun variabel penelitiannya adalah variabel X (fasilitas *internet banking*) dan variabel Y (kepuasan nasabah). Dan akan dianalisis dengan analisis regresi linear sederhana, menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 22. Dengan pengukuran skala likert 1 s.d 4.

Hasil penelitian menyatakan bahwa: Fasilitas *internet banking* berpengaruh positif dan berkorelasi kuat terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi linear sederhana yang memperoleh persamaan regresi $Y = 0,858 + 0,471X$, sedangkan uji validitas yaitu pada taraf signifikan 5% (0,05) dan $n = 100$ diperoleh $r \text{ tabel} = 0,195$, dan uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* variabel X = 0,830 dan Y = 0,893, serta berdasarkan koefisien korelasi yakni tingkat hubungan antar variabel X dan Y adalah sebesar 0,750.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan.”

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”

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'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥa'	ḥ	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	ṣad	ṣ	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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

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

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	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

fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
كاملة	ditulis	<i>kāmilah</i>
fathah + ya mati	ditulis	<i>ā</i>
صلى	ditulis	<i>ṣallā</i>
kasrah + ya mati	ditulis	<i>ī</i>
شديد	ditulis	<i>syadīd</i>
Dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
صدر	ditulis	<i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

fathah + ya mati	ditulis	ai
رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
fathah + wawu mati	ditulis	au
و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a`antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata Sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	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>
-------	---------	-----------------

الساھرة	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>
-------------	---------	---------------------------

إِذَا الشَّمْسُ	ditulis	<i>Iẓa asy-syamsu</i>
-----------------	---------	-----------------------

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam tak lupa kita panjatkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi tauladan untuk keluarga, sahabat serta umatnya sepanjang masa. Sehingga penulis merasa sangat bersyukur telah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Adanya Fasilitas *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin**”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha sebaik mungkin agar dapat menghasilkan karya yang baik. Dan tak dapat dipungkiri bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

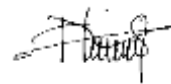
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku Pembimbing Skripsi sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan saran atau masukan 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 UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Andri dan Ibu Ulpah yang telah memberikan seluruh kasih sayang dan cinta yang luar biasa kepada penulis. Terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, serta motivasi kepada penulis dalam menempuh masa studi.
7. Adikku tersayang Ahmad Faisal yang selalu mendoakan.
8. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Serta teman-temanku yang kusayang.

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 Islam, Amin.

Banjarmasin, Februari 2022

Penulis



Nilam Sari

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu tercinta,

Adikku tersayang, serta

Sahabat-sahabatku terkasih.

Yang telah memberikan doa, dukungan semangat dan kasih sayang

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima kasih..

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
PERSEMBAHAN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
H. Hipotesis	11
BAB II BANK SYARIAH, <i>INTERNET BANKING</i>, DAN KEPUASAN NASABAH	12
A. Bank Syariah.....	12
1. Pengertian Bank Syariah.....	12
2. Peran dan Fungsi Bank Syariah	14
3. Prinsip Operasional Bank syariah.....	15
B. <i>Internet Banking</i>	16
1. Pengertian <i>Internet Banking</i>	16
2. Tujuan Internet Banking	19
3. Manfaat <i>Internet Banking</i>	20

4. Kelebihan dan Kekurangan <i>Internet Banking</i>	21
5. Keamanan Transaksi <i>Internet Banking</i>	22
6. Dimensi yang Memengaruhi Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	22
C. Kepuasan Nasabah.....	24
1. Pengertian Nasabah.....	24
2. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	25
3. Dimensi Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	28
D. Hubungan antara <i>Internet Banking</i> dengan Kepuasan Nasabah.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Data dan Sumber Data	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	35
G. Definisi Operasional Variabel.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	43
A. Penyajian Data	43
B. Laporan Penelitian	46
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Indikator Reliabilitas	40
Tabel 3.3 Pedoman Derajat Hubungan	42
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Model Regresi	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin	46