

**PENGARUH *INTERNET BANKING*, *MOBILE BANKING* DAN
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BSI (BANK SYARIAH INDONESIA) KCP
BANJARBARU A YANI**

SKRIPSI

**OLEH
RAUDATUL JANNAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/ 1444H**

**PENGARUH *INTERNET BANKING*, *MOBILE BANKING* DAN
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BSI (BANK SYARIAH INDONESIA) KCP
BANJARBARU A YANI**

SKRIPSI

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

**Oleh
Raudatul Jannah
180105020353**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raudatul Jannah

NIM : 180105020353

Tempat/Tgl Lahir : Tanah Laut / 12 Juni 2000

Jurusan : (S1) 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, 26 September 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Raudatul Jannah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

Ditulis oleh : Raudatul Jannah

NIM : 180105020353

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Tanah Laut, 12 Juni 2000

Alamat : Jl. A Yani, RT. 008, RW. 003, Kel. Sungai Cuka, Kec. Kintap, Kab. Tanah Laut, Prov. 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, 30 September 2022

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


Amisa Syvid, M. Si
NIP. 198305262011012007



Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si
NIP. 197404182002122001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani”, ditulis oleh Raudatul Jannah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 24 Oktober 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 81,5 (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. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2022. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Pati Matu Jahra. S.Ag., M.Si.

Kata Kunci : *Internet Banking, Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM) dan Kepuasan Nasabah.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan nasabah, karena ketertarikan pelanggan untuk mengulangi pembelian produk lembaga keuangan dipengaruhi oleh kepuasan nasabahnya itu sendiri. Tujuan untuk mengetahui pengaruh *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine (ATM)* pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani dengan jumlah sampel 50 responden..

Hasil penelitian ini 1) Ketiga variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($190,149 > 2,81$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$). 2) Ketiga variabel berpengaruh secara parsial yaitu variabel *internet banking* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,215 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,032 < 0,05$, *mobile banking* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,067 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. dan *automatic teller machine (ATM)* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,284 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel yang paling dominan dalam regresi linear berganda yaitu *Automatic Teller Machine (ATM)* 0,652.

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, keberhasilan tanpa kebersamaan dan kemudahan tanpa do'a.”

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. *Karena, "Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupan-Nya"*

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua tercinta, Abah (Ahmad Fauzi) dan Mama (Sarnah) terimakasih yang sudah selalu mendoakan dan memberikan cinta serta pengorbanan kasih sayang yang tidak akan ada habisnya.

Saudara kandung saya (Muhammad Syarifudin dan Riduan) dan saudari kandung saya (Syalehah).

Orang yang saya sayangi terimakasih telah memberikan semangat yang luar biasa untuk Bapak (H. Sofiansyah) Ibu (Hj. Murtiningsih) dan juga anak beliau (Muhammad Hafiz Anshary).

Teman-teman yang sudah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 ^ʿ	t	Te
ث	sa ^ʿ	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a ^ʿ	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ʿ	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ʿ	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 ^ʿ	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
هـ	ha"	h	Ha
ء	Hamza h	`	apostrof
ي	ya"	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

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

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهَتْ	ditulis	<i>ja>mi'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 zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

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

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
----------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	ditulis	a
إِ	Kasrah	ditulis	i
أُ	dammah	ditulis	u
شَكَرَ	Fathah	ditulis	syakara
قَرَأَ	Kasrah	ditulis	qurī‘a
يُطَقِّحُ	Damma h	ditulis	yant iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>a</i>
		ditulis	<i>ka>milah</i>

	كاهات		
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>s}alla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadi>ḏ</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>s}udwṛ</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعوى ذي الوتاد	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi al-auta>ḏ</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a>ṇ</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>ḏ</i>

Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبيح	ditulis	<i>as-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wa}lidayni</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Izaasy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur atas kehadiran 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 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 *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani”, 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 penulismengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan penulis.
3. Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E selaku sekretaris Jurusan

Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag, M.S.I, selaku dosen pembimbing yang sangat banyak memberikan bimbingan-bimbingan, arahan serta koreksi dalam penentuan judul serta penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah mengajarkan dan membagikan ilmu kepada si penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
7. Pimpinan, karyawan serta nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

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

Banjarmasin, 18 September 2022
Penulis



(Raudatul Jannah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Operasional / Batasan Istilah	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Hipotesis Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II <i>INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) DAN KEPUASAN NASABAH</i>	18
A. <i>Internet Banking</i>	18
B. <i>Mobile Banking</i>	23
C. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	27
D. Kepuasan Nasabah	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37

B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Desain Pengukuran.....	41
G. Variabel Penelitian	42
H. Teknik Analisis Data	44
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	47
A. Penyajian Data	47
1. Gambaran Objek Penelitian.....	47
2. Karakteristik Responden	51
3. Deskripsi Variabel.....	53
B. Analisis Data	78
1. Uji Instrumen Penelitian.....	78
2. Uji Asumsi Klasik	81
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	86
4. Uji Hipotesis.....	87
C. Pembahasan Analisis Data	92
BAB V PENUTUP	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Keamanan	54
Tabel 4.5	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Keandalan.....	54
Tabel 4.6	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Akses	55
Tabel 4.7	Jawaban Responsen Terhadap Indikator <i>Design Website</i>	56
Tabel 4.8	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Manfaat	57
Tabel 4.9	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kemudahan	57
Tabel 4.10	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Risiko	58
Tabel 4.11	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Minat	59
Tabel 4.12	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Keamanan.....	60
Tabel 4.13	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kemudahan	60
Tabel 4.14	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kemampuan Akses	61
Tabel 4.15	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kredibilitas.....	62
Tabel 4.16	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Manfaat	63
Tabel 4.17	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kecepatan.....	63
Tabel 4.18	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Risiko	64
Tabel 4.19	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kepercayaan ...	65

Tabel 4.20	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Ketepatan.....	66
Tabel 4.21	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Keandalan.....	67
Tabel 4.22	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Perlengkapan ..	67
Tabel 4.23	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Bukti Fisik.....	68
Tabel 4.24	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Jaminan	69
Tabel 4.25	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kecepatan	70
Tabel 4.26	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Empati	70
Tabel 4.27	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Daya Tanggap	71
Tabel 4.28	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kualitas Produk	72
Tabel 4.29	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Keandalan.....	73
Tabel 4.30	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kualitas Layanan.....	73
Tabel 4.31	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Harga	74
Tabel 4.32	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Kemudahan	75
Tabel 4.33	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Empati	76
Tabel 4.34	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Jaminan	76
Tabel 4.35	Jawaban Responsen Terhadap Indikator Daya Tanggap	77
Tabel 4.36	Uji Validitas Instrumen Penelitian	78
Tabel 4.37	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	79
Tabel 4.38	Uji Kolmogorov-Smirnov	82
Tabel 4.39	Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.40	Uji Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.41	Uji T	89

Tabel 4.42	Uji F	91
------------	-------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir	14
Gambar 2.1	Tampilan <i>Sign in Internet Banking</i> BSI	19
Gambar 2.2	Tampilan <i>Mobile Banking</i> BSI.....	23
Gambar 2.3	Tampilan depan kartu <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	32
Gambar 2.4	Tampilan mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BSI KCP Banjarbaru A Yani	51
Gambar 4.2	Histogram	83
Gambar 4.3	Normal P-P Plot	83
Gambar 4.4	Uji Heteroskedastiitas	85