

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QUICK RESPONSE CODE
INDONESIA STANDARD (QRIS) DAN CHATBOT AISYAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ADINDA LIA SALSABILLA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023M/ 1444H**

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QUICK RESPONSE CODE
INDONESIA STANDARD (QRIS) DAN CHATBOT AISYAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Adinda Lia Salsabilla

190105020530

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Adinda Lia Salsabilla
NIM : 190105020530
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/ 07 November 2001
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, 12 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


E59AKX304723621
Adinda Lia Salsabilla

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code
Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah
Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah
Indonesia di Banjarmasin

Ditulis oleh : Adinda Lia Salsabilla
N I M : 190105020530
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 07 November 2001
Alamat : Aspol Bina Brata Blok N No.9

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, 31 Mei 2023

Pembimbing

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



Annisa Sayid, S.H.I., M.SI
NIP-198305262011012007



Muhammad Saleh, S.IP, SH., MA
NIP 196303121986021001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin”, ditulis oleh Adinda Lia Salsabilla, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M. Ag. (Ketua)	1.
2. Muhammad Saleh, SIP., M.A. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3.
4. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Adinda Lia Salsabilla. 2023. *Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH, MA.

Kata Kunci: QRIS, Chatbot Aisyah, kepuasan nasabah

Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan QRIS dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi di era sekarang yang mana membuat dunia perbankan terus melakukan inovasi dan gebrakan baru dalam dunia perbankan.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah indonesia yang berdomisili di Banjarmasin dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah non probability sampling dan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus wibisono. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan bantuan dari program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel QRIS dan Chatbot Aisyah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah yaitu $t_{hitung} 7,644 > 1,985$ lebih besar daripada t_{tabel} dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Pada variabel Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah diketahui $t_{hitung} 6,052$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Pada uji F memperoleh Sig. F $0,000 < 0,05$ dengan F hitung $48,303$ jauh lebih besar dari F tabel ($48,303 > 3,09$) disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan fitur QRIS (X1) dan chatbot aisyah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

“You should believe in yourself and don't let anyone bring you down, negativity does not exist it's all about positivity,. So, keep that on mind, have a good friends around you have good peers, surround yourself with good people cause you're a good person too.” Mark Lee

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan hidayah yang diberikan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia Standard Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin" ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S1 pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih terutama kepada :

- 1) Ayah, Ibu, Kakak, Adik, dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan materil, moril, dan tak pernah putus mendoakan peneliti dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini.
- 2) Seluruh teman khususnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses pembuatan skripsi ini.
- 3) Teman – teman lokal F Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama berlangsungnya perkuliahan selama ini.
- 4) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, selaku pemberi dukungan selama perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata peneliti memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dan peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca.

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

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

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)

ذ	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

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	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>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></i> <i>ka>milah</i>
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>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	au

و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>
--------------------	---------	-------------------------------------

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

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

الصبح	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 الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\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 Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah Terhadap Kepuasan Nasabah Bnak Syariah Indonesia Di 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.SI dan Bapak Yusuf Ashari , S.E, M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA selaku Pembimbing Skripsi dan penasehat akademik 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.

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, Amin.

Banjarmasin, 31 Mei 2023

Penulis,

Adinda Lia Salsabilla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	xvi
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II PERBANKAN SYARIAH, NASABAH, KEPUASAN, QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD, CHATBOT AISYAH.....	23
A. Perbankan Syariah.....	23
B. Nasabah	31
C. Kepuasan	32
D. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard).....	36
E. Chatbot Aisyah.....	42

BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian	49
C. Variabel Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data.....	50
E. Populasi dan Sampel	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data	54
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	59
A. Penyajian Data.....	59
B. Karakteristik Responden	63
C. Uji Instrumen Penelitian.....	68
D. Hasil Analisis Data.....	79
BAB V PENUTUP.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Kisi-kisi pertanyaan dalam angket	53
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	65
Tabel 4.4 Skor kuesioner untuk variabel QRIS	66
Tabel 4.5 Skor kuesioner untuk variabel Chatbot Aisyah	67
Tabel 4.6 Skor kuesioner untuk variabel kepuasan nasabah	67
Tabel 4.7 Uji Validitas	69
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.12 Uji Analisis Linear Berganda.....	74
Tabel 4.13 Uji t variabel X1 terhadap Y	76
Tabel 4.14 Uji t variabel X2 terhadap Y	77
Tabel 4.15 Uji F	78
Tabel 4.16 Uji Koefisiensi Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 2.1 Contoh code QR pada QRIS	37
Gambar 2.2 Beranda BSI Mobile.....	40
Gambar 2.3 Pemindaian code QR.....	40
Gambar 2.4 Chatbot Aisyah.....	44
Gambar 2.5 Beranda BSI Mobile.....	45
Gambar 2.6 Menu Costomer Service	45
Gambar 2.7 Menu Chatbot Aisyah	46
Gambar 2.8 Menu Chatbot Aisyah	46
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	65
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	66