

**PENGARUH LAYANAN ATM DAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL
BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UIN ANTASARI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
AULIA RIZKA RAHMADAYANTI**



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

**PENGARUH LAYANAN ATM DAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL
BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UIN ANTASARI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**AULIA RIZKA RAHMADAYANTI
180105020207**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rizka Rahmadayanti
NIM : 180105020207
Tempat/Tgl. Lahir : Tabalong, 17 Desember 2000
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 sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 24 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

tangan



Aulia Rizka Rahmadayanti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Layanan *Self Services Technology*
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna
Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada
Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)

Ditulis oleh : Aulia Rizka Rahmadayanti

N I M : 180105020207

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

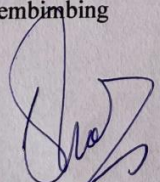
Tempat/Tgl. lahir : Tabalong, 17 Desember 2000

Alamat : Tanjung Tabalong


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, 24 Mei 2023

Menyetujui
Pembimbing


Dra. Hj. Faridah, M.H.I.
NIP. 196110071988032001

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan
Syariah


Annisa Saywid, M.SI
NIP. 198305262011012007



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”, ditulis oleh Aulia Rizka Rahmadayanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (75,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukami, M.Ag.

NIP 06304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I. (Ketua)	1.
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Aulia Rizka Rahmadayanti. 2023. *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Faridah, M.H.I.

Kata Kunci: Kepuasan, Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan era digital saat ini, dimana teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan atau entitas tertentu (khususnya industry perbankan). Perkembangan tersebut telah merubah gaya hidup mahasiswa dalam melakukan transaksi pembelian ataupun pembayaran secara online. Mahasiswa sendiri terkenal dengan melek akan teknologi, sehingga dengan adanya digitalisasi perbankan melalui *self service technology* ini diharapkan dapat membantu mempermudah transaksi dan kegiatan mahasiswa lainnya yang berhubungan dengan perbankan.

Peneliti mengangkat permasalahan mengenai pengaruh layanan automatic teller machine/ATM dan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial automatic teller machine/ATM tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan automatic teller machine/ATM dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Barang siapa yang mempermudah kesulitan orang lain, maka Allah Ta’ala akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat”

“Dan Allah SWT senantiasa menolong hamba-Nya selama hamba-Nya itu suka menolong saudaranya”

(HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Untuk Suami Tercinta

Terimakasih banyak Kepada Suami (Achmad Rujaini) yang tercinta karena telah memberikan Dukungan, semangat dan tak henti-hentinya berdoa untuk keberhasilan dan kebahagiaan saya. Serta memperjuangkan dan memberikan yang terbaik sehingga menjadi penyemangat suka maupun duka sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Keluarga Tersayang

Terimakasih banyak terkhusus Untuk Ayah Kandung (Akhmad Fadly Alm) Ibu Kandung (Yulia Astuty M.Pd.I) Ibu Mertua (Rusmiyati) Ayah Mertua (Arjani) Kk Ipar (Susilawati S.A.P) Anak Saya (Muhammad Reyfan Arlov) yang senantiasa mendo'a kan memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orang tua saya tidak sia-sia saya bersyukur telah dicintai oleh mereka.

Untuk Sahabat Tersayang

Terimakasih banyak Kepada Sahabat-Sahabatku Mila Yunita, Muna Adiba, Uutsaja, Fitri Febrianita Saputri, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga bagi saya.

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	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	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	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Fe

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-qudūs</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	yan tiqu

V. Vokal panjang

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

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</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'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</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>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT., atas segala nikmat serta limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.Si dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Faridah, M.H.I., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama penyelesaian 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.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata, penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, aamiin.

Banjarmasin, 17 April 2023

Penulis,

Aulia Rizka Rahmadayanti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu	10
I. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KEPUASAN NASABAH, <i>SELF SERVICES TECHNOLOGY</i>, LAYANAN ATM DAN LAYANAN MOBILE BANKING	13
A. Kepuasan Nasabah.....	13

B. <i>Self Services Technology (SST)</i>	20
C. Layanan Automatic Teller Machine (ATM)	23
D. Layanan Mobile Banking.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Data dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Desain Pengukuran.....	31
G. Instrument Penelitian	32
H. Analisis Data	34
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	37
A. Penyajian Data	37
B. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel I Instrument Penelitian	32
Tabel II Jenis Kelamin	40
Tabel III Fakultas	40
Tabel IV Angkatan.....	41
Tabel V Mempercepat Transaksi Tarik Tunai	42
Tabel VI Mempermudah Transaksi Belanja Tanpa Membawa Uang Tunai	43
Tabel VII Mempercepat Transaksi Antar Bank.....	43
Tabel VIII Keamanan Terjamin Karena Adanya PIN ATM	44
Tabel IX Hemat Waktu dan Biaya	45
Tabel X Mempermudah dan Mempercepat Transaksi.....	46
Tabel XI Tidak Terdapat Antrian.....	46
Tabel XII Transaksi Dapat Dillakukan Dimana Saja.....	47
Tabel XIII Kesesuaian Harapan Dari Hasil Kinerja Pelayanan.....	48
Tabel XIV Adanya Digitalisasi Dapat Membantu Kegiatan Nasabah Dengan Lebih Mudah dan Cepat	49
Tabel XV Digitalisasi Mampu Memberikan Pelayanan Yang Dapat Menghemat Waktu Nasabah	49
Tabel XVI Digitalisasi Memberikan Pelayanan Yang Lebih Modern dan Praktis	50
Tabel XVII Hasil Uji Validitas	51
Tabel XVIII Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel XIX Uji Kolmogrov-Smirnov	54

Tabel XX Uji Multikolinearitas	56
Tabel XXI Uji Glesjer	58
Tabel XXII Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel XXIII Hasil Uji t	60
Tabel XXIV Hasil Uji F.....	61
Tabel XXV Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Total Aset Bank Umum Syariah dan UUS (Januari 2021-2022).....	2
Gambar II Kerangka Pemikiran	9
Gambar III Normal P-P Plot	54
Gambar IV Histogram.....	54
Gambar V Uji ScatterPlot	57