

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KECEPATAN LAYANAN PEMBUKAAN REKENING *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI
BANJARMASIN MENGGUNAKAN
APLIKASI *BSI MOBILE***

SKRIPSI

**OLEH
NADITA AISYAH FITRI**



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

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KECEPATAN LAYANAN PEMBUKAAN REKENING *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI
BANJARMASIN MENGGUNAKAN
APLIKASI BSI *MOBILE***

SKRIPSI

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

Oleh:

**Nadita Aisyah Fitri
190105020077**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadita Aisyah Fitri
NIM : 190105020077
Tempat/Tgl. Lahir : Sangkulirang/ 03 April 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, 20 September 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Nadita Aisyah Fitri

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*

Ditulis oleh : Nadita Aisyah Fitri
N I M : 190105020077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Sangkulirang, 03 April 2001
Alamat : Jl. Ulin Gg. Noenci No. 33, Benua Baru Ilir

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, 20 September 2023

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



Amisa Sayyid, SHI., M.Si
NIP.198305262011012007

Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Prof. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A.

Prof. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A
NIP. 197002062000031002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*”, ditulis oleh Nadita Aisyah Fitri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

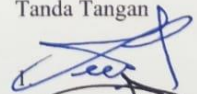



Tim Penguji


Nama

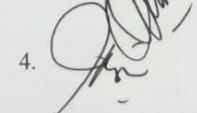
1. Prof. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A
(Ketua)
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.Si
(Anggota)
3. Yusuf Asyahri, S.E., M.E
(Anggota)
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
(Anggota)

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

4. 

ABSTRAK

Nadita Aisyah Fitri. 2023. *Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Syaugi Mubarak Seff

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kecepatan Layanan, Pembukaan Rekening *Online*, BSI *Mobile*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya antusias dalam penggunaan *digital banking*. Mahasiswa merupakan salah satu kelompok generasi Z yang banyak menggunakan layanan perbankan digital. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia turut meluncurkan aplikasi BSI *Mobile* untuk mempermudah transaksi perbankan, dan menawarkan banyak keuntungan kepada nasabah melalui fitur-fitur yang disediakan terutama fitur Pembukaan Rekening *Online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang memiliki aplikasi BSI *Mobile* dan pernah menggunakan fitur pembukaan rekening *online*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji F keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil uji T menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, sedangkan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

MOTTO

“Maka, Sesungguhnya bersama Kesulitan ada Kemudahan
Sesungguhnya bersama Kesulitan ada Kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Tidak ada kesedihan yang abadi, begitu pula kebahagiaan. Tidak ada kemalangan yang terus menerus, begitu pula keberuntungan. Oleh karena itu, jika engkau hidup dengan hati yang lapang dan menerima atas setiap hal yang Allah berikan, maka engkau bagaikan raja yang menguasai seluruh dunia”

(Imam Syafi’i)

PERSEMBAHAN

Terucap syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT.

Atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan.

Sholawat dan Salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad
SAW.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua yang sangat saya
cintai yaitu Ayahanda Redi Yandi, Ibunda Herlina dan adik yang saya sayangi
Muhammad Hafidz.

Terimakasih karena telah membesarkan, mendidik, dan memberikan perhatian dengan
penuh ketulusan.

Terimakasih karena senantiasa bersabar dan selalu mendengarkan keluh kesah saya
dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada seluruh keluarga yang turut memberikan
do'a dan juga semangat kepada saya.

Teruntuk dosen pembimbing sekaligus penasihat akademik Bapak Prof. Dr. Syaugi
Mubarak Seff, S.Ag., M.A. Terimakasih atas segala bimbingan dan arahan yang telah
diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya, saya
ucapkan Terimakasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam atas bekal ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.

Terimakasih kepada orang-orang terdekat yang selalu memberikan semangat, arahan
dan kekuatan satu sama lain. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan di jurusan
Perbankan Syariah Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin khususnya di Lokal B 2019, serta semua pihak yang telah membantu
sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas lebih baik dan berlipat ganda segala kebaikan yang
telah diberikan, Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

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>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>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>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}judu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويذ	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وڤرعوذ ذئ الأوذاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

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

أأنتم أشذ 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>
الساورة	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\ 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 Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*”, 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:

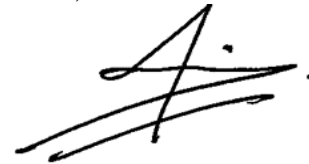
1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M. Si dan Yusuf Asyahri, S. E., M. E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Prof. Dr. Syaugi, S. Ag., M. A selaku Pembimbing Skripsi sekaligus 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.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Dan semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 20 September 2023
Penulis,



Nadita Aisyah Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Definisi Operasional	12
F. Penelitian Terdahulu	15
G. Kerangka Konseptual	19
H. Hipotesis Penelitian	20
I. Sistematika Pembahasan	20
BAB II FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH	22
A. Kepuasan Nasabah	22
B. Keamanan	32
C. Kemudahan Penggunaan	36
D. Kecepatan Layanan	40
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek dan Objek Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	48
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Skala Pengukuran Variabel	49
H. Instrumen Penelitian	50
I. Teknik Analisis Data	52

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	58
A. Penyajian Data.....	58
B. Analisis Data	81
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.312 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji T)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Tahunan Nilai Transaksi Uang Elektronik dan Perbankan Digital.....	2
Gambar 1.2 Penetrasi Internet di Kalangan Remaja Tertinggi di Indonesia.....	8
Gambar 1.3 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70