

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KCP AMUNTAI)**

SKRIPSI

OLEH

ABDURRAHMAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1445 H

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KCP AMUNTAI)**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Abdurrahman
190105020239**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Tempat/Tgl. Lahir : Manarap Hulu, 05 Januari 2000
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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Abdurrahman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pemahaman Dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

Ditulis oleh : Abdurrahman

N I M : 1900105020239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Manarap Hulu, 05 Januari 2000

Alamat : Jl. Desa Manarap Hulu

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, 29 September 2023

Mengetahui,

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



Annisa Sayyid, M. SI
NIP. 198305262011012007

Pembimbing

Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai).”, ditulis oleh Abdurrahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota)	3.
4. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Abdurrahman. *Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai).* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

Kata Kunci: Pemahaman, Kualitas layanan, Kepuasan Nasasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengaruh pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, belum mengetahui dan mengerti bank syariah Indonesia sebenarnya secara menjeleaskan, membedakan, maupun menyimpulkan dalam penggunaannya.

Tujuan penelitan untuk mengetahui apakah pemahaman dan kualitas layanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia KCP Amuntai.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebar kepada responden. Adapun Teknik Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian melalui analisis Regresi Linear berganda menunjukkan variabel pemahaman dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan menggunakan layanan *mobile banking* di Bank yariah Indonesia KCP Amuntai. Secara simultan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank syariah Indoonesia KCP Amuntai.

MOTTO

“Ketika tidak ada orang yang membangunkan mu dipagi hari”

“ketika tidak ada orang yang melarangmu pergi kesana kemari”

“ketika tidak ada yang menantimu dimalam hari “

“Dan tidak ada orang yang menanyakan kabarmu hari ini”

“kamu menyebut nya itu apa ?”

“kebebasan atau kesepian?”

وَكَفَى بِاللَّهِ شَهِيدًا

“dan cukuplah Allah Sebagai saksi”

Tidak ada yang menyenangkan selain berdamai dengan ekspektasi, beristigfar atas kesalahan, berdoa memohon hidup yang lebih baik.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk: Ayah, Ibu, Kaka-kaka, Kakak Ipar, dan Adek

Terimakasih karena selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang yang tulus. Doakan terus agar bisa meraih kesuksesan dan membahagiakan keluarga untuk bias membalas apa yang telah kalian berikan untukku.

Dosen pembimbing, Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

Terimakasih banyak pak, telah memberikan saya ilmu-ilmu yang bermanfaat, memberikan saya semangat, dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi hingga sampai berada dititik ini.

Dan kepada sahabat-sahabatku, yang selalu memberikan dukungan dan memberikan energy positif, yang selalu ada dalam suka maupun duka dalam lika liku perkuliahan.

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-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'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-jamilah</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>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</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-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas keruniannya, nikmat, dan petunjuknya, kepada penulis. Sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP AMUNTAI)**”. Sholawat serta salam, semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Beserta seluruh keluarga, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya.

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 penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, M.Si. dan Yusuf Asyabri, S.E.,M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Kepada Ayah, Ibu, Kaka-kaka, kaka Ipar, Adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya sampai saya di titik ini.

Banjarmasin, 04 Juli 2023

Penulis,

Abdurrahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka berpikir.....	13
H. Hipoteses penelitian	14
I. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II PEMAHAMAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	17
A. Kepuasan	17
1. Pengertian kepuasan Nasabah	17
2. Kepuasan nasabah dalam islam.....	18
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	20
4. Konsep kepuasan nasabah.....	21
5. Pengukuran kepuasan nasabah.....	22
6. Evaluasi kepuasan nasaban	22

B. Pemahaman	23
1. Pengertian pemahaman	23
2. Bentuk-bentuk pemahaman.....	28
3. Tingkat pemahaman	28
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman	30
a. Faktor Internal.....	30
b. Faktor External.....	32
5. IndikatorPemahaman.....	34
6. Variasi pemahaman.....	34
7. Kesimpulan dalam pemahaman	34
C. Kualitas layanan	35
a. Pengertian kualitas layanan.....	35
b. Kualitas layanan m-banking.....	37
D. Kualitas layanan m-banking.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Sifat Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek dan Objek penelitian	44
D. Populasi dan sampel.....	45
E. Data dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Variabel dan Indikator penelitian.....	48
H. Uji Instrumen Penelitian	50
I. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV LAPORAN PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	56
A. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai	56
B. Karakteristik Responden	61
C. Data Kuesioner Responden	63
D. Analisis Data	68
E. Pembahasan Hasil penelitian.....	77
BAB V PENUTUP	81

A. Kesimpulan..... 81

B. Saran-Saran 82

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Instrumen Pengukuran	47
Tabel 3.2 Tebel Indikator Variabel	48
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur Responden	61
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.4 variabel Pemahaman (X1).....	62
Tabel 4. 5 variabel Kualitas Layanan (X2)	63
Tabel 4.6 variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas penelitian.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas penelitian	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastistas	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda, Uji F dan T	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	13
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan nasabah	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	71