

**PENGARUH KEMUDAHAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL
ISLAMIC NETWORK*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP BARABAI**

SKRIPSI

OLEH

RAHMAT HIDAYATULLAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023/1445 H

**PENGARUH KEMUDAHAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL
ISLAMIC NETWORK*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP BARABAI**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Rahmat Hidayatullah
203105020018**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Hidayatullah
NIM : 203105020018
Tempat/Tgl. Lahir : Barabai, 20 Oktober 1998
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 pengambil alihan 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, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Rahmat Hidayatullah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN
(*Digital Islamic Network*) Terhadap Kepuasan
Nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai

Ditulis oleh : Rahmat Hidayatullah

N I M : 203105020018

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Barabai, 20 Oktober 1998

Alamat : Jl. Murakata Gang Asy-Syafaat, Bukat, Barabai,
Hulu Sungai Tengah

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

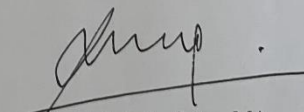
Banjarmasin, 21 September 2023

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



Musa Sayid, S.H.I., M.Si.
198305262011012007

Pembimbing


Dr. Muhaimin, S.Ag., MA
NIP 197408171998031005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai”, ditulis oleh Rahmat Hidayatullah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 79,3 (B+)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	2.
3. M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	3.
4. Muhammad Saleh, SIP., M.A. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Rahmat Hidayatullah. 2023. *Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Muhaimin, S.Ag., MA

Kata Kunci: Pengaruh, Kemudahan, Aplikasi, Kepuasan Nasabah, Muamalat DIN.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan penggunaan fasilitas dalam bertransaksi secara *mobile* yang mana memberikan kemudahan dan lebih mudah dioperasikan serta digunakan oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal yang bertujuan menganalisis hubungan ataupun pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Oleh karena itu, penulis memperoleh data dengan didapat langsung dari sumber penelitian yaitu angket dari seluruh responden yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Barabai. Selain itu, data diperoleh dari sumber seperti *Google Book*, artikel, ataupun jurnal yang berkaitan dengan pengaruh dan kepuasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dianalisis menggunakan SPSS (*Software Statistical Product and Service Solutions*). Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KCP Barabai dengan sampel 39 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *nonprobability sampling*, dengan jenis individu yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu pengaruh kemudahan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) terhadap kepuasan nasabah bahwa terdapat hubungan kemudahan aplikasi Muamalat DIN dengan kepuasan nasabah. Semakin mudah digunakan semakin puas nasabah menggunakannya. Berdasarkan hasil temuan maka perlu dipertahankan agar semakin banyak nasabah menggunakannya.

MOTTO

“Trying to do better”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan do'a
Karya yang sederhana ini untuk:

Ibu dan Bapak tercinta,
Adik-adikku tersayang,

Yang selalu memberikan do'a, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

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 1998 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 dibawah)
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

مُتَكَبِّرٌ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوسِ	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 sebagainya, 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 وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</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'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 penulisnya

بر الو الدين	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 Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Barabai”, 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 terimakasih kepada :

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I dan Yusuf Asyahi, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A., selaku Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi 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 Ekoomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapak, terima kasih ata doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tidak pernah kulupakan.

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 kita semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 23 Oktober 2023

Penulis,



Rahmat Hidayatullah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Kerangka Berpikir	11
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II PENGARUH KEMUDAHAN APLIKASI MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP BARABAI	13
A. Definisi Kemudahan.....	13
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan.....	13
C. Indikator Kemudahan Nasabah	13
D. Pengaruh Kemudahan	14
E. Definisi Kepuasan	15
F. Definisi Kemudahan Nasabah.....	15
G. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan.....	17
H. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	17
I. Definisi Perbankan Syariah.....	18
J. Fungsi dan Peran Bank Syariah	19
K. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	19
L. Definisi <i>Mobile Banking</i>	20
M. Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>)	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Subjek dan Objek Penelitian	25
D. Data dan Sumber Data	26
E. Populasi dan Sampel	26

F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Variabel Penelitian.....	28
H. Skala Pengukuran.....	29
I. Teknik Analisis Data.....	31
J. Pengujian Hipotesis.....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN.....	34
A. Penyajian Data	34
1. Gambaran Umum Bank Muamalat	34
2. Aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat KCP Barabai	42
3. Karakteristik Responden.....	45
4. Uji Instrumen Penelitian	48
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran-saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Muamalat DIN	3
Tabel 1.2 Jumlah Data Nasabah Bank Muamalat KCP Barabai	4
Tabel 1.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	19
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	31
Tabel 4.1 Rincian Limit Transaksi	44
Tabel 4.2 Rincian Biaya Transaksi	44
Tabel 4.3 Rincian Biaya Transfer	45
Tabel 4.4 Distribusi Jenis Kelamin	45
Tabel 4.5 Distribusi Usia	46
Tabel 4.6 Distribusi Pekerjaan	46
Tabel 4.7 Distribusi Pendidikan	47
Tabel 4.8 Uji Hasil Validitas	48
Tabel 4.9 Uji Hasil Realibilitas	49
Tabel 4.10 Distribusi Kemudahan	50
Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan	51
Tabel 4.12 Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Barabai	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	11
------------------------------------	----