

**HUBUNGAN TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN
MENGUNAKAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**OLEH
IMAM WAHID**



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

**HUBUNGAN TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN
MENGUNAKAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**IMAM WAHID
180105020201**

**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 : Imam Wahid
NIM : 180105020201
Tempat/Tgl. Lahir : Tapin, 17 November 1999
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, 8 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Imam Wahid

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri Terhadap
Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin
Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah
Indonesia

Ditulis oleh : Imam Wahid

N I M : 180105020201

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat/Tgl. lahir : Tapin, 17 November 1999


Alamat : Jalan Brigjend H.Hasan Basry KM. 11
Ds. Parandakan RT.04 RW.02

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, 12 Desember 2023


Menyetujui
Ketua Program Studi Perbankan
Imam Wahid
Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I
NIP. 198305262011012007

Menyetujui
Pembimbing


H. Badrian, S.Ag, M.Ag
NIP. 197307171997031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”, ditulis oleh Imam Wahid, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,1)



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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Imam Wahid. 2023. *Hubungan Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Badrian, S.Ag, M.Ag.

Kata Kunci: Kepuasan, Teknologi Layanan Mandiri, *Mobile Banking*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan era digital saat ini, di mana 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 melek akan teknologi, sehingga dengan adanya digitalisasi perbankan melalui teknologi layanan mandiri ini diharapkan dapat membantu mempermudah transaksi dan kegiatan mahasiswa lainnya yang berhubungan dengan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* bank syariah indonesia.

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang berjumlah 11.196 orang berdasarkan data pddikti tahun 2023, dengan asumsi bahwa seluruh mahasiswa menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, sedangkan penentuan jumlah sampelnya menggunakan rumus slovin sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t hitung lebih besar dari t tabel ($3,526 > 1,985$), yang berarti bahwa variabel teknologi layanan mandiri secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* bank syariah indonesia.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu akan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya.”

PERSEMBAHAN

Ku ucapkan rasa syukur yang ternamat dalam kepada Allah SWT. Yang selalu menjaga dan membimbing setiap setiap langkahku. Sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Ku persembahkan karya kecil ini untuk ayah dan ibu tercinta, beserta sahabat, kawan-kawan kost, dan kawan kawan terdekat yang tidak bisa di sebutkan nama nama nya. Terima kasih untuk bantuan kalian dan support yang luar biasa.

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 “**Hubungan Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**”. 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 Asyabri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, S.Ag, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran serta koreksi dalam penentuan judul serta penulisan proposal skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Banjarmasin, 21 Agustus 2023

Penulis,

Imam Wahid

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	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
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. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Kajian Pustaka.....	9
H. Hipotesis Penelitian.....	10
I. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KEPUASAN DAN TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI	12
A. Kepuasan Nasabah	12
B. Teknologi Layanan Mandiri.....	23
C. Mobile Banking.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33

B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Desain Pengukuran.....	36
G. Instrument Penelitian	37
H. Analisis Data	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	44
A. Penyajian Data	44
B. Analisis Data	57
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrument Penelitian	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Fakultas	47
Tabel 4.3 Angkatan	48
Tabel 4.4 Dapat Dioperasikan Dengan Mudah	48
Tabel 4.5 Senang Menggunakan Fasilitas Teknologi Layanan Mandiri Dalam Bertransaksi.....	49
Tabel 4.6 Aman Menggunakan Fasilitas Teknologi Layanan Mandiri Dalam Bertransaksi.....	50
Tabel 4.7 Memiliki Tampilan Yang Menarik	51
Tabel 4.8 Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan	51
Tabel 4.9 Fasilitas Sesuai Dengan Keinginan Nasabah	52
Tabel 4.10 Pelayanan Diberikan Sesuai Atau Melebihi Yang Diharapkan	53
Tabel 4.11 Minat Berkunjung Kembali Karena Fasilitas Yang Disediakan Memadai	53
Tabel 4.12 Berminat Berkunjung Kembali Karena Puas Menggunakan Jasa Dan Produk Yang Ditawarkan.....	54
Tabel 4.13 Menyarankan Teman Karena Mudah Dalam Bertransaksi	55
Tabel 4.14 Menyarankan Teman Karena Layanan Diberikan Memuaskan	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.17 Uji Kolmogrov-Smirnov	60
Tabel 4.18 Uji Glesjer	61

Tabel 4.19 Uji Linearitas.....	62
Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Sederhana	63
Tabel 4.21 Hasil Uji t	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 4.1 Normal P-P Plot	59