

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE*  
*TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DESY RINA SAFITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/ 1445 H**

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE*  
*TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Perbankan**

**Oleh:**

**Desy Rina Safitri**

**180105020387**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

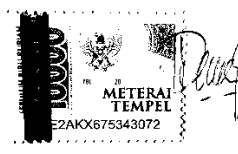
Nama : Desy Rina Safitri  
NIM : 180105020387  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 Desember 2000  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari  
Banjarmasin

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 dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dinuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 03 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Tanda Tangan



Desy Rina Safitri

180105020387

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Ditulis oleh : Desy Rina Safitri

NIM : 180105020387

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 Desember 2000

Alamat : Jl. Madang RT 31 RW 03 Kec. Banjarmasin Tengah, Kab. Banjarmasin, Prov. Kalimantan Selatan

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, 02 November 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

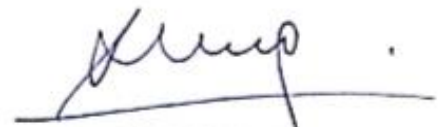
UIN Antasari Banjarmasin



**Annisa Sayyid, M.Si**

NIP. 198305262011012007

pembimbing,



**Dr. Muhaimin S. Ag MA**

NIP. 197408171998031005

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka” ditulis oleh Desy Rina Safitri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 19630417991021001

### Tim Penguji

Nama

1. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.  
(Ketua)
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I.  
(Anggota)
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si.  
(Anggota)
4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M.  
(Anggota)

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

## ABSTRAK

**Desy Rina Safitri.** 2023. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin

Pasar Cempaka. Pembimbing: Dr. Muhaimin S.Ag MA

**Kata Kunci:** Digitalisasi Perbankan, Kepuasan Masyarakat, *Self Service Technology*

Penelitian ini di latar belakang oleh era digitalisasi, dengan adanya teknologi menjadi salah satu sarana untuk memudahkan operasional perusahaan perbankan. Perkembangan tersebut memberikan dampak dalam segala aspek kehidupan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi online. Sehingga dengan adanya digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dapat membantu mempermudah transaksi dan kegiatan masyarakat lainnya yang berhubungan dengan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan melalui *self service technology* pada bank syariah terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada pada lapangan. Data-data yang diangkat yaitu digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan hasil uji T yang menunjukkan t hitung sebesar 5,806 dengan t tabel sebesar 1,984 berarti nilai t hitung > t tabel. Nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Digitalisasi perbankan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital perbankan melalui *Self Service Technology* pada Bank Syariah Indonesia.

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengankesanggupannya”  
(QS. Al-Baqarah: 286).

## **PERSEMBAHAN**

Ku persembahkan dengan segenap Cinta dan Do'a

Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih dan sayang dan tidak pernah memberikan nasihat, motivasi dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adikku dan orang tercinta yang menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi.

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 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama            | Huruf Latin        | Keterangan                 |
|------------|-----------------|--------------------|----------------------------|
| ا          | Alif            | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب          | Ba <sup>ʿ</sup> | B                  | Be                         |
| ت          | Ta <sup>ʿ</sup> | T                  | Te                         |
| ث          | Sa <sup>ʿ</sup> | Š                  | es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim             | J                  | Je                         |
| ح          | Ḥ a             | ḥ                  | ha (dengan titik dibawah)  |
| خ          | Kha             | Kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dal             | D                  | De                         |
| ذ          | Ẓa              | Ẓ                  | zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra              | R                  | Er                         |
| ز          | Zai             | Z                  | Zet                        |
| س          | Sin             | S                  | Es                         |
| ش          | Syin            | Sy                 | es dan ye                  |
| ص          | Ṣad             | Ṣ                  | es (dengan titik di bawah) |

|   |     |   |                             |
|---|-----|---|-----------------------------|
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah)  |
| ط | Ṭa  | ṭ | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Ẓa  | ẓ | 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                   |
| و  | Mim    | M | „em                   |
| ن  | Nun    | N | „en                   |
| و  | Waw    | W | We                    |
| هـ | Ha“    | H | Ha                    |
| ء  | Hamzah | ” | Apostrof              |
| ي  | Ya“    | Y | Ye                    |

**I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

|            |         |                     |
|------------|---------|---------------------|
| بَغْدَادِي | Ditulis | <i>muta‘aqqidin</i> |
| عَدَّة     | Ditulis | <i>‘iddah</i>       |

## II. Ta' marbutah

### 1. Apabila dimatikan ditulis *h*

|      |         |               |
|------|---------|---------------|
| هبت  | Ditulis | <i>Hibbah</i> |
| جسيت | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

|                 |         |                    |
|-----------------|---------|--------------------|
| كريمات آلونبياء | Ditulis | Karâmahalauliyâ ,, |
|-----------------|---------|--------------------|

1. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dandhammah ditulis *t*.

|             |         |               |
|-------------|---------|---------------|
| زكاة الإنظر | Ditulis | Zakâtul-fiṭri |
|-------------|---------|---------------|

## II. Vokal pendek

|    |         |         |          |
|----|---------|---------|----------|
| ـ  | Kasrah  | Ditulis | <i>I</i> |
| ـَ | fathah  | Ditulis | <i>A</i> |
| ـِ | damamah | Ditulis | <i>U</i> |

### III. Vokal panjang

|   |                           |         |                |
|---|---------------------------|---------|----------------|
| 1 | Fathah + alif - جبهيت     | Ditulis | Ā - jâhiliyyah |
| 2 | Fathah + ya‘‘mati - يسعي  | Ditulis | Ā - yas,,â     |
| 3 | Kasrah + ya‘‘mati - كرمي  | Ditulis | î - karîm      |
| 4 | Dammah + wawu mati - نروض | Ditulis | Û - furûd      |

### I. Vokal rangkap

|   |                           |         |               |
|---|---------------------------|---------|---------------|
| 1 | Fathah + ya‘‘ mati - بيكي | Ditulis | Ai - Bainakum |
| 2 | Fathah + wawu mati - قول  | Ditulis | Au - Qaulun   |

### II. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

|           |         |                       |
|-----------|---------|-----------------------|
| أنتي      | Ditulis | <i>A‘antum</i>        |
| أعدت      | Ditulis | <i>U‘iddat</i>        |
| نبي شكرتي | Ditulis | <i>La‘insyakartum</i> |

### III. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

|        |         |            |
|--------|---------|------------|
| القرآن | Ditulis | al-qur‘‘ân |
| القياس | Ditulis | al-qiyâs   |

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya

|        |         |           |
|--------|---------|-----------|
| انسِبْ | Ditulis | as-Samâ   |
| انشُصْ | Ditulis | asy-Syams |

#### IV. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

|                   |         |               |
|-------------------|---------|---------------|
| ذَوِّ الْفُرُوضِ  | Ditulis | Žawîal-furûd  |
| أَهْمِ السُّنَّةِ | Ditulis | ahl as-Sunnah |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji Syukur atas kehadiran Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan 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 Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (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 terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan penulis.
3. Bapak Muhaimin S.Ag., MA selaku dosen pembimbing yang sangat banyak memberikan bimbingan, saran, arahan serta koreksi dalam penentuan judul penulisan skripsi ini serta meluangkan waktu kepada penulis selama

menyelesaikan skripsi..

4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
5. Pimpinan, karyawan serta nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pasar Cempaka yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkandata.
6. Bapak, Ibu, dan adikku terima kasih atas do'a cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayang kalian tidak pernah ku lupakan.

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 semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 November 2023



**Desy Rina Safitri**



## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                       | <b>i</b>     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....                         | <b>ii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN</b> .....   | <b>iii</b>   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....  | <b>iv</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>v</b>     |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>vi</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....   | <b>vii</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....                | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                      | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                       | <b>xx</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |              |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                  | 1            |
| B. Rumusan Masalah.....  | 7            |
| C. Tujuan Penelitian .....                                       | 7            |
| D. Manfaat Penelitian .....                                      | 7            |
| E. Definisi Operasional .....                                    | 8            |
| F. Kerangka Pemikiran .....                                      | 10           |
| G. Hipotesis .....   | 11           |
| H. Penelitian Terdahulu .....                                    | 11           |
| I. Sistematika Pembahasan.....                                   | 17           |
| <b>BAB II DIGITALISASI PERBANKAN DAN SELF SERVICE TECHNOLOGY</b> |              |
| A. Sistem Teknologi Perbankan .....                              | 19           |
| B. Digitalisasi .....  | 21           |
| C. Self Service Technology .....                                 | 22           |
| D. Kepuasan Masyarakat .....                                     | 25           |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                | 29 |
| B. Lokasi Penelitian .....                              | 30 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian.....                     | 30 |
| D. Data dan Sumber Data .....                           | 31 |
| E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel ..... | 32 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 33 |
| G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....             | 34 |
| H. Variabel dan Indikator .....                         | 39 |

### **BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISI DATA**

|  |    |
|--|----|
| A. Penyajian Data .....                | 42 |
| B. Laporan Penelitian .....            | 51 |
| 1. Deskripsi Variabel Penelitian ..... | 51 |
| 2. Uji Instrumen Data.....             | 59 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....              | 60 |
| 4. Analisis Persamaan Regresi.....     | 65 |
| 5. Uji Hipotesis t-test .....          | 68 |
| 6. Koefisiensi Determinasi.....        | 69 |
| C. Analisis Data.....                  | 70 |

### **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 72 |
| B. Saran.....       | 72 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....   | 14 |
| Tabel 3.1 Variabel dan Indikator.....   | 40 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....  | 49 |
| Tabel 4.2 Umur Responden.....   | 50 |
| Tabel 4.3 Menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking mudah digunakan dan dioperasikan.....                           | 51 |
| Tabel 4.4 Banyak keuntungan dan kemudahan yang di dapatkan dalam menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking .....    | 52 |
| Tabel 4.5 Bank Syariah Indonesia harus bisa mengelola biaya yang dikeluarkan agar lebih efisien .....                           | 53 |
| Tabel 4.6 Penggunaan mobile banking mempermudah untuk memenuhi Kebutuhan .....  | 54 |
| Tabel 4.7 Internet banking memberi kebebasan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja.....                                 | 54 |
| Tabel 4.8 Fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sudah sangat lengkap sesuai dengan harapan masyarakat.....      | 55 |
| Tabel 4.9 Masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, <i>Mobile Banking</i> , dan <i>Internet Banking</i> .....         | 56 |
| Tabel 4.10 Bisa menerima kritik dan saran dari masyarakat.....  | 57 |
| Tabel 4.11 Bank Syariah Indonesia akan bertanggung jawab di setiap kegiatan dan transaksi yang dilakukan.....                   | 57 |
| Tabel 4.12 Bertransaksi berjalan dengan lancar dan cepat tidak mengalami gangguan pada mesin ATM saat melakukan transaksi ..... | 58 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Digitalisasi Perbankan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) .....                                  | 59 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....  | 60 |
| Tabel 4.15 Uji Normalitas .....   | 61 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....   | 63 |
| Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas .....  | 65 |
| Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Sederhana.....   | 66 |
| Tabel 4.19 Uji Autokorelasi .....   | 67 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.20 Uji Pengujian Hipotesis t-test..... | 68 |
| Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi.....      | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....                                     | 10 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP. Banjarmasin Pasar Cempaka ..... | 47 |
| Gambar 4.2 <i>Normal p-p of Regression Standardized Residual</i> .....  | 62 |
| Gambar 4.3 Grafik Histogram .....                                       | 62 |
| Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....                                      | 64 |