

**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM DIGITALISASI PERBANKAN  
(STUDI BANK BTN SYARIAH BANJARMASIN)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**AHMAD RIFANDI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M/1445 H**

**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM DIGITALISASI PERBANKAN  
(STUDI BANK BTN SYARIAH BANJARMASIN)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Ahmad Rifandi**

**180105020393**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2024 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Rifandi  
NIM : 180105020393  
Tempat/Tgl. Lahir : Daha Utara, 15 April 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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 April 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Ahmad Rifandi

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan  
(Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)

Ditulis Oleh : Ahmad Rifandi  
NIM : 180105020393  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program : S-1  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2018  
Tempat Dan Tanggal Lahir : Daha Utara, 15 April 2000  
Alamat : Desa Pihanin Raya RT.02 RW. 01 Kecamatan Daha  
Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

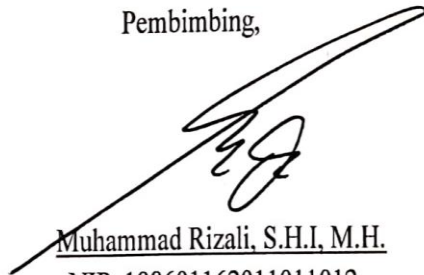
Banjarmasin, 29 April 2024

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



Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I.  
NIP. 198305262011012007

Pembimbing,



Muhammad Rizali, S.H.I, M.H.  
NIP. 198601162011011012

## PENGESAHAN

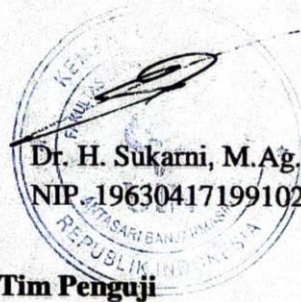
Skripsi yang berjudul “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan (Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)”, ditulis oleh Ahmad Rifandi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.S.I. (Anggota)	2.
3. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	3.
4. M. Yulian Ma'mun, Lc., M.M. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Ahmad Rifandi.** 2024. *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan (Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Muhammad Rizali SHI, M.H.

**Kata Kunci :** *Self service technology*, Kepuasan Nasabah, BTN Syariah

Dalam era digitalisasi perbankan, *self service technology* menjadi salah satu komponen utama dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *self service technology* perbankan terhadap kepuasan nasabah dan kendala dalam *self service technology* perbankan, dengan fokus pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik accidental sampling dan menggunakan rumus wibisono. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *self service technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,825 > 1,984$ ) atau signifikansi  $t$  lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dan kendala yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah seringnya terjadi gangguan teknis yang dapat mengurangi kepuasan nasabah dalam menggunakan *self service technology*.

**MOTTO**

**“Jika Kamu Tidak Dapat Terbang, Maka**

**Berlarilah**

**Jika Kamu Tidak Dapat Berlari, Maka Berjalanlah**

**Jika Kamu Tidak Dapat Berjalan, Maka**

**Merangkaklah**

**Tetapi Apa Pun Yang Kamu Lakukan, Teruslah**

**Bergerak Maju”**

**-Martin Luther King Jr.**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT., karena berkah kasih sayang dan limpahan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga saya ucapkan sholawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah SAW.

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Abah Junaidi dan Mama Rahdiah. Dua orang hebat inilah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya.

Terima kasih kepada Lulu Hani yang telah mendukung dan membantu saya sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan saya untuk mendapatkan gelar sarjana.

Terima kasih kepada teman-teman saya yang telah membantu serta mendukung saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.



## 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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	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	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	`	Apostr of
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَتَكَبَّر	Ditulis	<i>Mutakabbi</i>
ر		<i>r</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>
س		

## 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 sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجمیعة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jāmi'ah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	qurī'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiḡu

#### V. Vokal panjang

1	Fathah+alif كاملة	ditulis ditulis	Ā <i>kāmilah</i>
2	Fathah+ ya mati صلى	ditulis ditulis	Ā <i>ṣallā</i>
3	Kasrah+ ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadid</i>
4	Dammah+ wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	Ū <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**

أنتم أشدخلقا	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>

Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</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>iẓa asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

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 *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan (Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)”. 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 banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I., dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E, M.E. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah berkenan menyetujui skripsi ini.

4. Bapak Muhammad Rizali, S.H.I.,M.H.I. selaku pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, arahan serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Pimpinan Bank BTN Syariah Banjarmasin beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sana dan telah memberikan informasi dan bantuan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Bapak dan Ibu saya, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tidak akan pernah saya lupakan.
9. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat kepada saya, selalu menemani saya dalam suka dan duka. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata peneliti mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 15 Mei 2024  
Penulis,



Ahmad Rifandi

## 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>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	9
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Kegunaan penelitian.....	10
E. Definisi operasional .....	10
F. Penelitian terdahulu.....	11
G. Sistematika pembahasan .....	13
<b>BAB II <i>SELF SERVICE TECHNOLOGY</i> DALAM DIGITALISASI PERBANKAN.....</b>	<b>15</b>
A. Digitalisasi perbankan.....	15
B. <i>Self Service Technology</i> .....	17
1. Pengertian <i>Self Service Technology</i> .....	17
2. Manfaat <i>Self Service Technology</i> .....	19
3. Dimensi <i>Self Service Technology</i> .....	20
C. Kepuasan nasabah .....	21
1. Pengertian kepuasan nasabah.....	21
2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan atau Nasabah .....	23
3. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	25
D. Kendala Dalam <i>Self Service Technology</i> .....	26
E. Hubungan <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	28
F. Perumusan Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30

C. Data dan Sumber Data .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Penyajian Data .....	39
B. Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Usia .....	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir .....	52
Tabel 4.4 Pekerjaan .....	53
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan <i>Self Service Technology</i> .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel <i>Self Service Technology</i> .....	55
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	57
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel <i>Self Service Technology</i> .....	58
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel <i>Self Service Technology</i> .....	58
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.12 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	60
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.14 Uji Linearitas .....	62
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	63
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 4.17 Uji T .....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Banjarmasin.....	43