

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE  
TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KCP KABANJAHE**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

**SAHYU SIREGAR**

**NPM: 1901270053**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## *PERSEMBAHAN*

*Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada keluargaku :*

*Ayahanda Tercinta Lukman Siregar*

*Ibunda Tercinta Alm. Sri Dahlia dan Rini Sri Wahyuni*

*Opung tersayang Luhut Siregar*

*Adik-adikku Nazwa, Ruhut Maulana, dan Ruhmatio.*

*Nenek dan Kakek,*

*Yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku*

**Motto**

**"If You Cant be Intelligent, be A Good Person."**

## BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

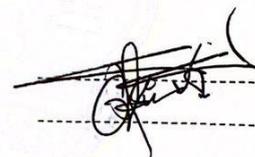
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Semester : VIII  
Tanggal Sidang : 24/05/2023  
Waktu : 09.00 s.d selesai

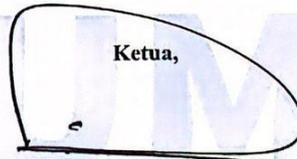
### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si  
PENGUJI II : Dr. Pani Akhiruddin Siregar, MA



### PANITIA PENGUJI

Ketua,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,



Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap  
Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada  
Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe**

**SKRIPSI**

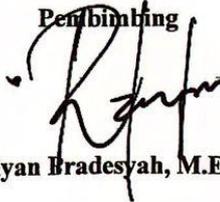
***Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi  
Perbankan Syariah***

**Oleh :**

**Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053**

**Program Studi Perbankan Syariah**

**Penbimbing**



**Riyan Bradesyah, M.E.I**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe”** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 - Mei - 2023

Yang menyatakan :



**Sahyu Siregar**  
NPM : 1901270053

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology  
Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital  
Bank Syariah Pada Bank Syariah  
Indonesia KCP Kabanjahe**

**Oleh :  
Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053**

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga  
naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui  
untuk dipertahankan untuk ujian skripsi*

**Medan, 05 - Mei - 2023**

**Pembimbing**



**Riyan Pradesyah, M.E.I**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

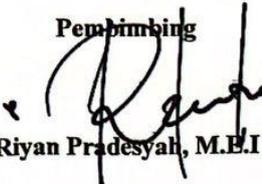
Medan, 05 - Mei - 2023

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Sahyu Siregar** yang berjudul "**Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**  
  
**Riyan Pradesyah, M.P.I**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

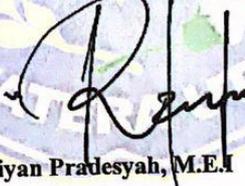
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahkand dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe

Medan, 05 - Mei - 2023

Pembimbing



Riyan Pradesyah, M.E.I

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

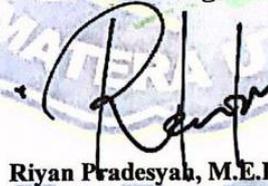
Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Sahyu Siregar  
NPM : 1901270053  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 05 - Mei - 2023

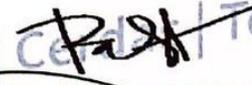
**Pembimbing**



Riyan Pradesyah, M.E.I

**DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI**

Unggul | Cerdas | Terpercaya



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Dr. Muhammad Qorib, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Sahyu Siregar  
Npm : 1901270053  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 Maret 2023	Perbaikan tulisan penulisan	<i>PK</i>	
23 Maret 2023	Deskripsi Responden & paper tem	<i>PK</i>	

Medan, 2023



Mengetahui  
Dekan FAI UMSU

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA  
NIDN : 0103067503

Ketua Program  
Studi Perbankan Syariah

*PK*  
Dr. Rahmayati, M.E.I  
NIDN : 0102108902

Pembimbing

*Riyan*  
Riyan Pradesyah, M.E.I  
NIDN : 0108059101



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Sahyu Siregar  
 Npm : 1901270053  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
03 April 2023	tentu lesk angket deha du bentuk deskripsi responden	fk	
14 April 2023	Buat Surat pengambila keputusan pada saat ini yang di lakukan	fk	

Medan, 2023

Mengetahui  
 Dekan FAI UMSU  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA  
 NIDN : 0103067503

Ketua Program  
 Studi Perbankan Syari'ah

  
 Dr. Rahmayati, M.E.I  
 NIDN : 0102108902

Pembimbing

  
 Riyan Pradesyah, M.E.I  
 NIDN : 0108059101



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Riyon Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Sahyu Siregar  
Npm : 1901270053  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
03 Mei 2023	Sugbraban Khusni dengan benang putih	pk	
05 Mei 2023	Ace Sekipri	pk	

Medan, 2023

Mengetahui  
Dekan FAI UMSU  
  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA  
NIDN : 0103067503

Ketua Program  
Studi Perbankan Syari'ah  
  
Dr. Rahmayati, M.E.I  
NIDN : 0102108902

Pembimbing  
  
Riyon Pradesyah, M.E.I  
NIDN : 0108059101

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA  
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor: 158 th. 1987**

**Nomor: 0543b/U/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
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 dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	'	Koamater balik 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	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_ /	Fattah	A	A
- /	Kasrah	I	I
و _	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى _ /	Fatha dan ya	Ai	A dan i
و /	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba = كاتبا
- Fa'ala = فاعل
- Kaifa = كيف

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
و	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala = اقال
- Rama = امر
- Qila = لويق

### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

#### 1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

#### 2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang matibmendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

#### 3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

Raudah al-*atfal* – raudatul *atfal* : لروتضالانظ

al-*Maidah al-munawwarah* : ادملن؛اونملرة

*talhah* : حطة

### e. Syaddah(tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana : ربنا
- Nazzala : نزل
- Al- birr : ابر
- Al- hajj : احج
- Nu'ima : نعمة

### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

#### 1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

#### 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar- rajulu : الرجل
- As- sayyidiatu : اذسلة
- Asy- syamsu : اسمشول

- Al- qalamu : املقو
- Al- jalalu: الامل

### **g. Hamzah**

Dinyatakan didepan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : املخون
- An-nau' : اونلء
- Sai'un : يشء
- Inna : ان
- Umirtu : ارمل
- Akala: لالك

### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. PENGGUNA huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Pengguna huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrun minallahi wafathun qariib
- Lillahi al-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*

## ABSTRAK

*Sahyu Siregar, 1901270053. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe", Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi 2023, Pembimbing Riyan Pradesyah, M.E.I.*

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa : Automatic teller machine, Internet Banking dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dan data yang digunakan berupa jenis data primer. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan digital bank syariah yaitu berjumlah 1.280 nasabah, dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan  $n=305$ . Teknik analisis data dengan uji deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Proses pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : (1) Estimasi model menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,560. Hal ini bermakna bahwa 56% variabel bebas dalam model ini mempengaruhi variabel terikat. Sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini; (2) Regresi model menunjukkan bahwa variabel X1 yaitu automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y); variabel X2 yaitu internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y); dan variabel X3 yaitu mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

***Kata Kunci : Digitalisasi Perbankan, Self Service Technology, Kepuasan Nasabah.***

## **ABSTRACT**

***Sahyu Siregar, NPM: 1901270053. "The Influence of Banking Digitalization Through Self Service Technology on Customer Satisfaction Using Digital Sharia Bank Services at Indonesian Sharia Bank KCP Kabanjahe", Faculty of Islamic Religion Islamic Banking Study Program. Muhammadiyah University, North Sumatra. 2023 Thesis Advisor Riyan Pradesyah, M.E.I.***

The purpose of this study is to find out and analyze the effect of banking digitalization through self-service technology in the form of: Automatic teller machines, Internet Banking and Mobile Banking on customer satisfaction using Islamic bank digital services. The type of research in this thesis is quantitative research and the data used is in the form of primary data. The population used in this study were customers using Islamic bank digital services, namely 1,280 customers, and the sampling technique used the slovin formula with  $n = 305$ . Data analysis techniques with descriptive tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. Processing of data using the SPSS program version 22.0. The results of the research show that: (1) Model estimation shows that the R Square value is 0.560. This means that 56% of the independent variables in this model affect the dependent variable. The remaining 44% is influenced by other variables outside this model; (2) The regression model shows that the X1 variable, namely the automatic teller machine, has significant impact on customer satisfaction (Y); variable X2 namely internet banking has significant effect on customer satisfaction (Y); and variable X3, namely mobile banking, has significant effect on customer satisfaction (Y).

***Keywords: Banking Digitalization, Self Service Technology, Customer Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe”**

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran serta bimbingan secara langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibunda Tercinta Alm. Sri Dahlia yang sangat berjasa telah mengandung dan melahirkan penulis ke dunia.
2. Orang tua penulis yang penulis sayangi Ayahanda Lukman Siregar dan Ibunda Rini Sri Wahyuni yang selalu ikhlas dan tidak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat, serta mendoakan penulis untuk kesuksesan penulis saat ini.
3. Opung tersayang Luhut Siregar yang selalu memberikan doa terbaik, harapan baik, dukungan moral dan nasehat yang menguatkan selama ini.
4. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Zailani, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Riyan Pradesyah, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Taufik selaku BOSM BSI KCP Kabanjahe yang sudah mengizinkan penulis untuk penelitian di BSI KCP Kabanjahe.
11. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Biro Fakultas Agama Islam dan Staff Pengajar pada Program Studi Perbankan Sariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
12. Teman-teman seperjuangan WAMAKI, Skripsweet Fighters, Kost 23, Teman aspalku (Sahyu Rangga JAGO Team), kakak ku Pipit, dan adik ku miftah. (juga buat PaNal yang selalu menghibur dihari-hari bosanku dikost)

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kepada semua pihak yang membaca dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Medan, 02 Mei 2023

Penulis

Sahyu Siregar

1901270053

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>9</b>
A. Deskripsi Teori.....	9
B. Penelitian Yang Relevan.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Uji Prasyarat.....	32
H. Teknis Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Institusi.....	37
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
C. Hasil Penelitian.....	50
D. Pembahasan.....	62

<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.	Penelitian Yang Relevan.....	22
Tabel 2.	Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.	Instrument Skala Likert.....	31
Tabel 4.	Indikator Penelitian.....	32
Tabel 5.	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	42
Tabel 6.	Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	42
Tabel 7.	Skor Angket X <sub>1</sub> .....	43
Tabel 8.	Skor Angket X <sub>2</sub> .....	45
Tabel 9.	Skor Angket X <sub>3</sub> .....	46
Tabel 10.	Skor Angket Y .....	48
Tabel 11.	Uji Validitas Instrument X <sub>1</sub> .....	51
Tabel 12.	Uji Valisitas Instrument X <sub>2</sub> .....	52
Tabel 13.	Uji Validitas Instrument X <sub>3</sub> .....	52
Tabel 14.	Uji Validitas Instrument Y.....	53
Tabel 15.	Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 16.	Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 17.	Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 18.	Uji R Square (R <sup>2</sup> ).....	58
Tabel 19.	Uji Simultan f <sub>test</sub> .....	59
Tabel 20.	Uji Parsial t <sub>test</sub> .....	60

## DAFTAR GAMBAR

<b><u>Nomor Gambar</u></b>	<b><u>Judul Gambar</u></b>	<b><u>Halaman</u></b>
Gambar 1.	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2.	Tampilan mesin ATM .....	39
Gambar 3.	Tampilan Web BSI.....	39
Gambar 4.	Tambilan Mobile Banking .....	40
Gambar 5.	Struktur Organisasi.....	41
Gambar 6.	Histogram Normalitas .....	55
Gambar 7.	P-Pplot Normalitas .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 1992, bank syariah Indonesia didirikan. Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Maraknya lembaga keuangan syariah sangat menggembirakan bagi umat Islam. Sebab, peningkatan tersebut merupakan bukti nyata bahwa prinsip syariah diterima oleh masyarakat luas, termasuk Indonesia (Mudharabah, 2015). Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia. Pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia sebagian besar statis antara tahun 1992 dan 1999. Para bankir memperhatikan bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) kurang terpengaruh oleh krisis moneter setelah melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998 (Ismail, 2013). Ketika ini terjadi, banyak bank yang menggunakan prosedur operasional secara konvensional terpaksa gulung tikar. Oleh karena itu memaksa bank umum konvensional lainnya untuk beralih ke bank yang beroperasi syariah.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang praktiknya mematuhi hukum Islam dan tidak mengenakan biaya bunga atau memberikan pembayaran bunga kepada klien. Kontrak dan perjanjian antara konsumen dan bank menentukan insentif yang diperoleh bank syariah dan yang dibayarkan kepada pelanggan. Perjanjian (kontrak) perbankan syariah harus mematuhi syarat dan rukun kontrak sebagaimana ditentukan oleh hukum Islam. (Ismail, 2013)

Bank syariah beroperasi di bawah sistem yang berbeda dari bank konvensional. Bank syariah menawarkan layanan bebas bunga atau kosep bagi hasil tentu saja diperbolehkan di dalam Islam, dimana masyarakat dapat menjalankan sunah rasul, karena menegakan syariat Islam. Hal utama dan mendasar tentu saja tercipta rasa aman karena terhindar dari praktekpraktek ribawi yang selama ini biasa diterapkan oleh bank konvensional melalui sistem bunganya (Perkembangan & Bank, 2019). Karena fakta bahwa bunga adalah riba, yang dilarang, bank Islam tidak dapat menggunakannya sebagai alat untuk mencari keuntungan atau membebaskan bunga atas pinjaman. (Marimin & Romdhoni,

2017) Keuntungan dan kerugian dibagi dan diderita secara kolektif dengan cara ini. Oleh karena itu bank syariah mendasarkan pembiayaannya pada konsep jual beli barang dan harta (murabahah), yaitu harga jual ditambah keuntungan yang diperoleh. Harga barang tetap dari awal hingga akhir jika pembayaran dilakukan secara mencicil.

Kemajuan perbankan syariah dimaksudkan untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat dan mendorong perekonomian negara secara maksimal. Oleh karena itu, arah pengembangan perbankan syariah nasional senantiasa mengacu pada rencana strategis lainnya, seperti Arsitektur Perbankan Indonesia (API), Arsitektur Sistem Keuangan Indonesia (ASKI), serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN). Sistem perbankan syariah modern yang terbuka bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa membeda-bedakan merupakan harapan Bank Indonesia. Sebuah sistem perbankan yang menghadirkan penerapan konsep ekonomi Islam yang dirancang secara cerdas, dengan mempertimbangkan tantangan kontemporer bangsa Indonesia serta kerangka sosial budaya di mana negara ini telah menulis sejarahnya. Hanya dengan demikian upaya mewujudkan sistem keuangan syariah secara konsisten dapat dipandang dan disambut baik oleh seluruh rakyat Indonesia sebagai bagian dari solusi atas berbagai persoalan bangsa. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))

Kunci utama perkembangan lembaga keuangan syariah yaitu dari sosialisasi yang dilakukan. Sosialisasi yang berlangsung di lembaga keuangan syariah akan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah yang ada (Islam, 2020). Banyak peningkatan lembaga keuangan Islam seperti bermunculan kantor-kantor lembaga keuangan syariah, mulai dari Bank Syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah, hingga Baitul Mar Atamwir yang terus berkembang. Pada tahun 2013, semakin banyak bank yang mulai beroperasi, dan semakin banyak bank yang menjalankan usaha sesuai dengan prinsip syariah. Jumlah BUS tetap sama dari tahun sebelumnya sebanyak 11, sedangkan jumlah UUS turun menjadi 23 karena penutupan US HSBC sebagai bagian dari reorganisasi global bank induk. Sementara itu jumlah BPRS bertambah dari 158 BPRS menjadi 163 BPRS. Empat izin pendirian usaha baru dan satu izin konversi

dari BPR tradisional berkontribusi terhadap pertumbuhan jumlah BPRS. Apalagi, satu izin usaha BPRS juga dicabut pada 2012. Penambahan jaringan kantor yang bertambah sebanyak 565 kantor selama periode pelaporan, mengikuti penambahan jumlah bank. Di antaranya, 326 kantor merupakan jaringan kantor baru dari BUS dan UUS, serta satu kantor baru BPRS. Fakta bahwa lembaga keuangan syariah sekarang diakui oleh populasi Muslim dan non-Muslim tidak diragukan lagi, ini merupakan sumber kebanggaan bagi umat Islam. Memang, pertumbuhan lembaga keuangan syariah menjadi tolak ukur, dan lembaga ini juga bermanfaat bagi masyarakat Indonesia. (Perkembangan & Bank, 2019)

Walaupun begitu, seiring perkembangan zaman industri perbankan khususnya perbankan syariah saat ini menghadapi tantangan yang tidak hanya berupa persaingan sesama perbankan, namun juga adanya arus digitalisasi perbankan. Evolusi perbankan melalui digitalisasi membutuhkan dan mendorong institusi untuk menawarkan layanan yang fleksibel sambil memastikan perlindungan nasabah. Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan lainnya dalam sektor perbankan. Keberadaan teknologi dan informasi membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan para konsumen.

Selain itu, reputasi bank syariah dapat menunjukkan seberapa jauh bank syariah dipercaya oleh para nasabahnya. Reputasi memegang peran penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank dengan nasabahnya (Jasin et al., 2021). Dengan adanya perubahan perilaku masyarakat yang lebih suka bertransaksi dan mendapatkan informasi secara praktis melalui gadget masing-masing, perbankan syariah juga perlu mengembangkan metode teknologi digitalnya, seperti dapat mengajukan pembiayaan melalui aplikasi, pembukaan tabungan bisa secara individu melalui aplikasi tanpa harus mengantri, setor tunai langsung melalui *Automatic Teller Machine (ATM)* tanpa mengantri, transaksi digitalisasi, dan lainnya.

Tapi seiring dengan penerapan digitalisasi masih banyak kelemahan bank syariah di era digitalisasi. Salah satunya seperti *Mobile Banking* yang sering eror, *Automatic Teller Machine* (ATM) yang masih sering mengalami tertelannya kartu ATM dan juga tombol mesin ATM yang rusak, dan *Internet Banking* yang produk-produknya kurang update. Hal ini tentu dapat dibandingkan dengan bank konvensional yang mungkin fasilitas digitalisasi nya lebih memadai dari pada bank syariah. Tetapi meskipun begitu, tetap saja ada nasabah yang komitmen untuk tetap menggunakan layanan digital pada bank syariah.

Untuk itu peneliti ingin melakukan penelitian “**Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe**”

## **B. Identifikasi Masalah**

1. *Automatic Teller Machine* (ATM) masih sering mengalami tertelannya kartu ATM dan kerusakan pada tombol mesin ATM.
2. *Internet Banking* yang produk-produknya kurang update.
3. *Mobile Banking* yang sering eror ketika bertransaksi.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan, khususnya bagi nasabah pengguna layanan digital berupa ATM, Internet Banking, dan Mobile Banking di bank syariah.

### **2. Bagi Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan dalam upaya pengembangan perbankan syariah dalam menarik minat nasabah pengguna layanan digital bank syariah.

### **3. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk memutuskan menggunakan layanan digitalisasi perbankan di Bank Syariah Indonesia sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas digitalisasi perbankan syariah.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Pendahuluan berisi tentang gambaran untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan, meliputi:

#### **1. Latar Belakang Masalah**

pada latar belakang masalah berisi tentang fenomena sosial atau peristiwa yang akan diteliti. Kemudian peneliti juga harus mengemukakan konsep yang sejalan dengan teori yang relevan, dan didukung oleh bukti yang empiris serta alasan peneliti terhadap masalah yang akan diteliti.

#### **2. Identifikasi Masalah**

Mengemukakan masalah yang ada pada objek penelitian yang akan diteliti.

#### **3. Rumusan Masalah**

Pada sub bab ini, rumusan masalah yang juga disebut dengan fokus penelitian sebagai rangkaian pertanyaan yang harus dijawab melalui

suatu kegiatan penelitian. Kata tanya seperti bagaimana, mengapa, upaya apa, dan lain-lain dimasukkan dalam rumusan masalah agar dapat dijawab dengan pola naratif atau deskriptif. Setelah melakukan observasi lapangan dan melakukan beberapa penelitian pendahuluan, konsep penelitian diajukan. Menurut keterampilan peneliti, pernyataan topik dapat diteliti, dapat dibuktikan dengan fakta empiris, dan memberikan kontribusi yang substansial

4. Tujuan Penelitian

berisi deskripsi yang merinci tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian yang sedang dilakukan. Menurut rumusan penelitian, tujuan penelitian adalah hasil yang diinginkan dari penelitian dan dapat memberikan gambaran yang tepat dan mendalam tentang metodologi penelitian dan hasil yang diharapkan.

5. Manfaat Penelitian

Menguraikan manfaat hasil penelitian baik bagi akademis, praktisi, maupun bagi masyarakat.

6. Sistematika Penulisan

Berisi rencana dari isi secara menyeluruh.

## **BAB II : Landasan Teoritis**

Landasan teoritis berisi tentang kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang relevan.

1. Deskripsi Teori

Digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan kenyataan dilapangan. Memuat materi yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

2. Penelitian yang Relevan

Memuat uraian sistematis tentang hasil penelitian yang didapat dari penelitian terdahulu dan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan.

### 3. Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini dikemukakan suatu model paradigma penelitian.

### 4. Hipotesis

Hipotesis harus dinyatakan dalam bentuk pernyataan dan sinkron dengan rumusan masalah, karena hipotesis berupa dugaan yang bersifat sementara yang masih memerlukan pembuktian.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bagian ini diuraikan langkah-langkah penelitian yaitu:

### 1. Pendekatan Penelitian

Bagian ini menjelaskan mengapa memilih pendekatan kuantitatif dan pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Metode ini berlandaskan pada filsafat positivism.

### 2. Lokasi Waktu dan Penelitian

Pada penentuan lokasi disesuaikan dengan fenomena yang tepat dengan penelitian. Kemudian waktu penelitian menurut tahapan penelitian disajikan dalam bentuk tabel.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi berupa wilayah generasi penelitian yang dipilih sesuai dengan fenomena yang ada, dan beriringan dengan sampel yang ditentukan menggunakan metode slovin.

### 4. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel penelitian berupa konsep atau nilai yang berubah-ubah atau tidak tetap. Variabel ini dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas dengan variabel terikat.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan untuk menentukan sampel dari populasi yang ada, serta menyebar kuesioner.

#### 6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dalam penelitian ini yaitu Skala *Likert*.

#### 7. Uji Prasyarat

#### 8. Teknik Analisis Data

### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### 1. Deskripsi Institusi

Mendeskripsikan sejarah singkat suatu institusi berupa visi misi, tujuan, serta struktur organisasi, dan sebagainya.

#### 2. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden sebagai sampel yang terseleksi dalam suatu penelitian.

#### 3. Hasil penelitian

Berupa data yang diperoleh peneliti selama proses penelitian, dan akhir dari skripsi.

#### 4. Pembahasan

Berupa interpretasi terhadap hasil analisis data sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku secara ilmiah.

### **BAB V : Penutup**

#### 1. Simpulan

Simpulan berupa hasil akhir dari jawaban rumusan masalah yang diteliti.

#### 2. Saran

Memuat rekomendasi yang sifatnya menganjurkan atau meminta perhatian orang, institusi, dan pihak-pihak yang terkait dengan menindaklanjuti hasil penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Perbankan Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Menurut (Saepudin & Mukarromah, 2018) untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, bank adalah badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya. Perbankan Syariah mengacu pada semua aspek Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), termasuk kelembagaan, operasi bisnis, dan prosedur operasionalnya. Bank Umum Syariah adalah lembaga syariah yang bergerak di bidang penyelenggaraan jasa pembayaran (UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah). Menurut definisi di atas, “Bank Islam” adalah bank yang praktik pengelolaannya berlandaskan pada praktik muamalat Islam, yang mengacu pada ajaran Al-Qur’an dan Al-Qur’an.

Perbankan syariah mengacu pada semua aspek bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, dan praktek bisnis, khususnya cara yang digunakan untuk mengumpulkan uang dari masyarakat umum melalui titipan dan investasi dari pemilik dana. Bank syariah berfungsi sebagai lembaga perantara antara investor yang menempatkan uangnya di bank dan kemudian bank syariah yang menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana. Menurut (Rahma, 2019) dalam buku diktat, bank syariah adalah badan usaha yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya didasarkan pada hukum Islam sebagaimana diatur dalam Alquran dan hadits. Kesimpulan ini dapat ditarik dari berbagai definisi bank syariah yang dikemukakan. Bank syariah merupakan badan usaha yang fungsinya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah mendefinisikan bank syariah sebagai badan usaha yang melakukan kegiatan perbankan yang sesuai dengan syariat islam, termasuk bank syariah, unit usaha

syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah dua jenis bank syariah yang menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran sebagai bagian dari kegiatan usahanya (Rahmayati, 2017). Sebaliknya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank syariah adalah lembaga bisnis yang sistem dan prosedur kegiatan bisnisnya didasarkan pada hukum Islam sebagaimana diatur dalam Al-Qur'an dan Hadits. Kesimpulan ini dapat ditarik dari berbagai definisi bank syariah yang telah dikemukakan. Adapun salah satu landasan hukum Islam tentang bank syariah adalah surah An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Yang artinya : “hai orang-orang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantara kalian.”

#### b. Fungsi Perbankan Syariah

Bank syariah melayani tiga tujuan utama yaitu pertama, bank syariah menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk deposito dan investasi; kedua, bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkannya; dan ketiga, bank syariah menawarkan layanan berupa jasa perbankan syariah.

##### 1) Penghimpun Dana Masyarakat

Bank Syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-Wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-Mudharabah. Al-Wadiah adalah akad dimana pihak pertama (masyarakat) menitipkan dana kepada bank dan pihak kedua (bank) menerima titipan untuk digunakan

titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan secara Islam. Al-mudharabah adalah akad antara pihak yang memiliki dana dan menginvestasikannya dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana dan disebut juga mudharib. Pihak mudharib dapat memanfaatkan uang yang diinvestasikan oleh pihak shahibul maal untuk hal-hal tertentu yang diperbolehkan oleh hukum Islam.

Masyarakat menganggap bank syariah sebagai pilihan yang aman untuk menyimpan dan menginvestasikan dana (uang). Masyarakat yang kelebihan dana memerlukan keberadaan bank syariah sehingga mereka dapat menyimpan dananya atau menginvestasikannya dengan aman. Hal yang sangat penting untuk diperhatikan adalah keamanan dana (uang) masyarakat yang disimpan atau diinvestasikan di bank.

## 2) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan adalah tugas kedua bank syariah. Selama masyarakat dapat mematuhi semua syarat dan ketentuan yang diperlukan, masyarakat berhak mendapatkan pendanaan dari bank syariah. Proses penyaluran uang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini, dana yang disalurkan akan menghasilkan pengembalian ke bank syariah. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. (M Asra, 2018)

Bank syariah menggunakan berbagai akad untuk menyalurkan dana kepada masyarakat umum, termasuk akad jual beli serta kemitraan atau kerja sama usahanya. Return yang diterima bank atas penyaluran dana dalam perjanjian jual beli dapat berbentuk margin keuntungan. Selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank dikenal sebagai margin keuntungan. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil. (Muhammad, 2012)

## 3) Pelayanan Jasa Bank

Fungsi bank syariah selain menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa

perbankan kepada nasabahnya. Untuk membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, beberapa layanan bank syariah ditawarkan. Tugas ketiga bank syariah adalah menyediakan layanan nasabah. Bank syariah dapat menawarkan berbagai jenis jasa layanan, termasuk sebagai jasa pengiriman uang, pemindahbukuan, penagihan surat berharga, dan lainnya. (Rahmayati et al., 2022)

Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Untuk memberikan layanan yang menyenangkan nasabah, beberapa bank berupaya meningkatkan teknologi informasi. Pelayanan yang cepat dan akurat merupakan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Nasabah menginginkan layanan keuangan yang cepat dan akurat. Bank-bank syariah berlomba-lomba satu sama lain untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Bank syariah diberi imbalan untuk layanan ini dalam bentuk *fee*, atau yang disebut *fee based income*. (Subaidi, 2018)

## **2. Digitalisasi Perbankan**

Menurut (Puspitadewi, 2019), layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan yang dilakukan secara mandiri melalui media digital yang dimiliki oleh calon nasabah (nasabah bank) atau melalui sarana elektronik atau digital yang dimiliki oleh bank. Nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan informasi investasi, transaksi e-commerce, dan berbagai fasilitas elektronik/digital bank lainnya. Nasabah dapat registrasi, membuka rekening, melakukan transaksi, dan menutup rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank.

## **3. Self Service Technology**

Teknologi layanan mandiri secara luas dipahami sebagai teknologi apa pun yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi atau melakukan layanan secara mandiri, serta layanan yang langsung disediakan oleh karyawan (Meuter, 2015). Menurut (Wicaksono, 2015) pengguna teknologi self service technology,

termasuk program online, mobile banking, yang biasanya berbasis perangkat atau seluler (phone banking), dan internet banking. Strategi bank untuk mempertahankan dan menyenangkan nasabah khususnya nasabah dan membangun keunggulan kompetitif dalam upaya bersaing dengan bank lain meliputi dengan pengguna anjungan tunai mandiri (ATM).

#### **a. *Automatic Teller Machine (ATM)***

##### **1) *Pengertian Automatic Teller Machine (ATM)***

Menurut (Fitri et al., 2019) munculnya teknologi informasi dalam berbagai transaksi keuangan saat ini telah memungkinkan operasional yang sebelumnya harus antri ke bank sekarang sudah dapat dilakukan dengan diwakili oleh mesin, khususnya Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin kasir otomatis tanpa orang yang dikenal sebagai ATM dapat mengeluarkan uang tunai dan menangani berbagai operasi perbankan standar. ATM dapat ditemukan di dalam atau di luar bank.

Fitur tradisional ATM untuk mengetahui informasi saldo, melakukan penarikan uang dan melakukan transfer. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang yang dikenal sebagai CDM (Cash Deposit Machine).

##### **2) *Jenis Mesin Automatic Teller Machine (ATM)***

###### **a) *Automatic Teller Machine (ATM) tarik tunai***

ATM jenis ini yang paling banyak ditemui di tempat umum, yang berfungsi untuk memenuhi berbagai transaksi berkaitan dengan penarikan tunai.

###### **b) *Automatic Teller Machine (ATM) setor tunai***

ATM jenis ini tidak sebanyak dari ATM Tarik tunai yang lebih mudah ditemukan dimana pun. Fungsi utama dari ATM ini adalah untuk memudahkan dalam melakukan penyetoran uang sehingga tidak perlu lagi datang dan mengantri ke kantor cabang.

c) *Automatic Teller Machine (ATM) non-tunai*

ATM jenis ini berkebalikan dengan ATM tarik tunai dan setor tunai, yang mana ATM non-tunai ini dikhususnya melakukan transaksi non-tunai meliputi bayar tagihan, dan melakukan transfer uang melalui ATM. (KN & Santoso, 2020)

d) *Drive Thru Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM jenis ini memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah non- bank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo. ATM ini juga bisa meliputi penarikan tunai, inquiry saldo, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. (Hukum et al., 2019)

### **3) Komponen *Automatic Teller Machine (ATM)***

Komponen yang dimiliki *Automatic Teller Machine (ATM)* terdiri dari dua yaitu tampak dari luar dan dari dalam. Adapun komponen *Automatic Teller Machine (ATM)* yang biasa tampak dari luar terdiri dari kotak *Automatic Teller Machine (ATM)*, tombol angka (*Numeric Keypad*), layar monitor dan kamera (*optional*). Sedangkan komponen dalam terdiri dari satu unit *computer CPU*, *keyboard*, *modem*, kotak uang, printer kecil, dan *card reader*. (Ekonomi et al., 2019)

### **4) Jaringan *Automatic Teller Machine (ATM)***

a) *Offline*

Jenis ATM yang paling sederhana adalah offline. Bank pengelola bahkan tidak perlu menyiapkan mainframe atau membuat perangkat lunak yang canggih. Nasabah dapat menggunakan sistem ini untuk menarik uang tunai tanpa membaca dengan file akun yang sesuai. Fakta bahwa konsumen dapat menarik uang melebihi saldo rekening mereka saat ini berarti bahwa strategi ini dapat sewaktu-waktu merugikan bank. Karena tidak ada jaringan komputer yang mendukung atau memiliki tujuan tertentu, bank biasanya menggunakan jenis ini.

b) *Stand Alone*

Stand Alone lebih canggih dari offline. Dengan membaca file rekening nasabah yang dibutuhkan, maka ATM telah digunakan. Dengan kata lain, sebuah

mainframe (CPU/PC) berskala kecil yang menampung file akun klien telah dilampirkan ke perangkat ATM. Oleh karena itu, pelanggan dapat melihat saldo akhir akun selain dapat menarik dana kapan saja. Akan tetapi, ATM hanya tersedia untuk digunakan oleh pelanggan dari kantor cabang tertentu; pelanggan kantor cabang lain tidak diperbolehkan menggunakannya karena belum terkoneksi secara online.

c) *Online*

Karena setiap ATM dikelola oleh unit sistem cabang dan telah terhubung satu sama lain secara online sehingga nasabah di seluruh cabang yang telah memiliki jaringan komputer dapat memanfaatkan ATM yang ada, online merupakan bentuk sistem ATM yang lebih maju. Nasabah dapat menggunakan ATM terdekat dengan mereka menggunakan teknologi ini; mereka tidak terhubung ke ATM. Di negara kita, layanan ATM tampaknya sering menggunakan teknik ini.

d) *ATM Sharing*

Yang dimaksud ATM Sharing ialah sejumlah pengelola ATM intergrated membentuk satu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Keuntungannya, tentu saja nasabah memiliki lebih banyak pilihan saat menggunakan ATM pengelola, yang berarti berkurangnya persaingan antar penyedia ATM. Untuk melayani nasabah dengan lebih baik, layanan berbagi ATM biasanya berlokasi di seluruh penjuru. Hanya informasi saldo dan transaksi tarik tunai yang tersedia untuk nasabah non-bank yang terhubung. (Hukum et al., 2019)

## **5) Indikator *Automatic Teller Machine* (ATM)**

Kepuasan nasabah dengan adanya *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat diukur dalam beberapa hal. Ukuran tersebut mencerminkan besar kecilnya pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah. Adapun indikator penelitian pada ATM yaitu sebagai berikut:

- a) Kepraktisan dan efisien dalam pelayanan, dengan fasilitas ATM ini dapat menghemat waktu dan nasabah tidak perlu mengisi slip pengambilan lain

kemudian mengantri. Tetapi nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui ATM.

- b) Nasabah dapat mengoperasikan mesin ATM yang relative mudah dan simple dalam melakukan transaksi pada mesin ATM karena tidak ada bahasa yang mempersulit nasabah dalam bertransaksi langsung pada mesin ATM yang disediakan oleh pihak bank. Cukup dengan memasukkan kartu ATM maka nasabah akan menjawab semua yang ditanyakan pada mesin tersebut. Serta dengan mengetik nominal jumlah uang tunai yang diperlukan sesuai keinginan dan mengetik no rekening tujuan jika ingin mentransfer.
- c) Mesin ATM dapat melayani selama 24 jam termasuk hari libur sehingga lebih memuaskan dan memudahkan nasabah untuk tetap dapat bertransaksi kapan pun. Waktu pelayanan di bank setiap harinya mulai pukul 08:30 s/d 16:00 WIB Senin sampai Jumat dan pada hari Sabtu/Minggu maupun hari libur lainnya maka bank tidak melakukan rutinitas. Maka terlihat dari inilah bank menetapkan fasilitas ATM karena dalam keadaan hari libur atau lewat jam kerja kantor, nasabah masih dapat melakukan transaksi.

## **b. *Internet Banking***

### **1) *Pengertian Internet Banking***

Menurut (Fitria & Munawar, 2021) Internet banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau dilokasi-lokasi lain yang bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, handphone, dan telephone rumah. Internet banking juga digambarkan sebagai produk layanan bank yang disediakan bagi nasabah agar mereka dapat mengakses internet atau melakukan transaksi keuangan, transfer, transaksi komersial, atau mengakses informasi lainnya dengan lebih cepat. Karena menu internet banking dapat digunakan tanpa perlu pengetahuan khusus, menawarkan kemudahan dalam pengoperasiannya. Internet banking adalah praktik melakukan transaksi, pembayaran, dan jenis bisnis lainnya melalui jaringan internet menggunakan situs web bank yang dijamin dengan sistem keamanan.

## 2) Kelebihan dan Kekurangan *Internet Banking*

Kelebihan:

- a) Praktis dan gratis : Nasabah bisa menghemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan
- b) Lebih efisien : Nasabah bisa melakukan transaksi keuangan yang lebih banyak, mengatur serta membuat jadwal transaksi dalam satu waktu.
- c) Bisa melakukan transaksi untuk kebutuhan sehari-hari : Bisa membeli token listrik, pulsa, paket data hingga membayar tagihan kartu kredit, internet bahkan telpon hanya melalui ponsel.
- d) Bank lebih hemat biaya operasional : Bank yang memiliki sistem informasi teknologi dan internet banking akan lebih hemat biaya operasionalnya karena tak perlu membuka cabang lebih banyak
- e) Membuka rekening dan ajukan pinjaman : Ada beberapa bank yang memiliki fasilitas pembukaan rekening tabungan, tabungan berjangka, hingga deposito melalui internet banking. Bahkan ada juga yang memiliki fasilitas pengajuan pinjaman.

Kekurangan :

- a) Rawan kejahatan online : Kejahatan online yang sering terjadi adalah modus seperti *skimming*, *phising*, hingga penawaran hadiah palsu.
- b) Potensi adanya cyber crime : Cyber crime berupa pencurian data oleh hacker, nasabah perlu waspada dengan adanya hal ini.
- c) Internet banking tidak bisa diakses, jika suatu daerah memiliki koneksi internet yang rendah.
- d) Terjangkau untuk diakses di daerah terpencil.
- e) Bisa terkena malware/virus : Bisa terkena serangan virus, jika menggunakan koneksi internet yang tidak aman.

## 3) Indikator *Internet Banking*

Kepuasan nasabah dengan adanya *Internet Banking* dapat diukur dalam beberapa hal. Ukuran tersebut mencerminkan besar kecilnya pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun indikator penelitian pada *Internet Banking* yaitu sebagai berikut:

- a) Pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan produk-produk bank syariah. Seperti pada web atau link yang sudah disediakan oleh bank syariah untuk nasabah yang belum tau apa saja produk yang ada pada bank syariah, selain itu juga dengan mempromosikan lebih mendalam tentang keunggulan bank syariah.
- b) Pengaruh sosial terhadap pengguna *Internet Banking*, yang artinya pengaruh sosial mencerminkan pengaruh faktor lingkungan. Ini mengacu pada sejauh mana keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau layanan yang dipengaruhi oleh lingkungan nasabah itu sendiri. Yang kita tahu bahwa internet banking berupa sumber informasi penarik perhatian calon nasabah.

### ***c. Mobile Banking***

#### **1) Pengertian *Mobile Banking***

Menurut (Imelda & Huwaida, 2019), Mobile banking adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan me-register nomer handphone yang akan digunakan di samping password untuk keamanan bertransaksi. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

Mobile banking berupaya untuk meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi ekspektasi pasar, dan membuat transaksi lebih nyaman bagi klien. Pelanggan dapat menggunakan mobile banking untuk memindahkan uang (transfer) antar rekening bank, membayar cicilan bulanan untuk pinjaman mobil, sepeda motor, rumah, telepon, listrik, dan hipotek, serta untuk asuransi jiwa dan mobil. setiap transaksi non-keuangan tambahan.

## 2) Fungsi *Mobile Banking*

Ada beberapa fungsi yang dimiliki mobile banking, seperti :

- a) Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah.
- b) Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas pengguna transaksi keuangan.
- c) Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar kuota internet, dan lainnya.
- d) Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
- e) Melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang.
- f) Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.

## 3) Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Kelebihan :

- a) Dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah dimengerti semua kalangan.
- b) Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dibanding *internet banking*
- c) Dapat menghemat waktu dan biaya karena nasabah tak perlu datang ke bank atau ATM jika ingin melakukan transaksi keuangan
- d) Lebih efisien dan tak perlu mengantre. Cukup dengan *smartphone*, nasabah bisa melakukan transaksi selama memiliki jaringan internet.
- e) Nasabah dapat melakukan jadwal transaksi keuangan dalam satu waktu sekaligus.
- f) Mudah diakses kapan pun dan di mana pun.
- g) Aman dan dapat meminimalkan risiko penipuan.

Kelemahan :

- a) Beresiko terhadap pencurian data : Akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer.
- b) Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *mBanking*. Jika koneksi internet kurang baik, nasabah akan sulit saat mengaksesnya.

- c) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* jika *smartphone* hilang atau dicuri.
- d) Rentan mengalami penipuan “smishing”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.
- e) Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya.

#### **4) Indikator *Mobile Banking***

Kepuasan nasabah dengan adanya *Mobile Banking* dapat diukur dalam beberapa hal. Ukuran tersebut mencerminkan besar kecilnya pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun indikator penelitian pada *Mobile Banking* yaitu sebagai berikut :

- a) Pengguna yang fleksibel, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dimana saja dan kapan saja. Banyak transaksi yang bisa nasabah lakukan serta dapat membuat dan mengatur jadwal transaksi dalam satu waktu sekaligus. Yang dimaksud transaksi yang fleksibel ini merupakan transaksi yang dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun seperti: transfer uang, mutasi rekening, cek saldo, membayar tagihan (seperti tagihan air, listrik, telpon, biaya pendidikan, tiket pesawat, dan lain-lain) dan berbagai transaksi serta kebutuhan lainnya melalui mobile banking.
- b) Kemudahan dalam bertransaksi, sangat mudah untuk mendapatkan sistem untuk melakukan tindakan mobile banking yang diinginkan pengguna. Nasabah akan lebih mudah memanfaatkannya jika fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal ini, layanan berbasis teknologi bank yang disebut mobile banking memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai operasi keuangan, termasuk pembayaran tagihan, transfer antar bank, dan jenis transaksi lainnya.

#### **d. Kepuasan Nasabah**

##### **1) Pengertian Kepuasan Nasabah**

Menurut (Hukum et al., 2019), bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang

suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank.

Pelanggan atau nasabah akan merasa puas, senang atau bahagia apabila memperoleh nilai hantaran bagi pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang manakala pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a) Nilai Pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem online, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank di dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- b) Nilai Citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti ini saat ini, banyak pilihan bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya baik.
- c) Nilai Produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- d) Nilai Personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk. Personil atau karyawan bank merupakan “aset tersembunyi” yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.

## **2) Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sunyoto, 2013), untuk mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah yaitu sebagai berikut:

- a) Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang menghargai nasabahnya (suctomer oriented) perlu memberi nasabah banyak kesempatan untuk menyuarakan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat

digunakan antara lain kotak saran yang diletak pada tempat strategis, dan mudah dijangkau atau dilewati nasabah, serta menyediakan kartu komentar ataupun telpon khusus, dan lain sebagainya.

- b) Kualitas pelayanan, dalam sektor perbankan juga menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah saat ini cenderung menyukai pelayanan yang responsive sehingga mereka bisa memutuskan untuk tetap berkomitmen dengan bank tersebut. Pelayanan yang kurang memuaskan bisa membuat nasabah beralih pada bank lain terutama pelayanan digitalisasi perbankan.

## B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang dilakukan penulis dengan pembahasan ini bukanlah penelitian pertama, tetapi telah banyak penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak serta memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian tersebut digambarkan sebagaimana pada tabel:

**Tabel 1.**  
**Penelitian Yang Relevan**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dharmawan (2018)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas Khususnya di PT. Bank Bukopin, Tbk.	Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Nasabah prioritas sebagai bagian pelanggan bank yang memiliki perlakuan khusus dari perbankan secara tidak langsung juga akan berhubungan dengan layanan Self-Service Technology (SST) tersebut maka berpengaruh secara signifikan terhadap

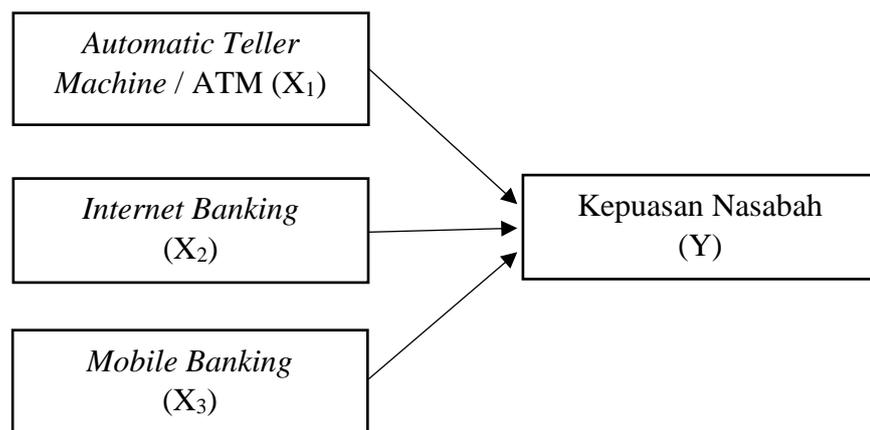
			perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk.
2.	Ambok Pangiuk, S.Ag.,M.EI, Mellya Embun Baining, S.E.,M.EI dan Siti Zawiyah (2019)	Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif pengguna Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah
3.	Melinda Ramadhanti, Noor Shodiq, dan M. Cholid Mawardi (2019)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma penggunaan Layanan Digital Bank Syariah	Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> , <i>Internet banking</i> , <i>Mobile banking</i> , terhadap kepuasan mahasiswa Unisma.
4.	Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo	Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Pelayanan melalui mesin ATM yang diberikan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan jasa perbankan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo.

5.	Dedi Mainata (2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tnaggarong Seberang	Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa potensi <i>fee based income</i> , layanan dan strategi pemasaran merupakan faktor yang mempengaruhi performa <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) pada Bank Syariah Mandiri cabang Tenggarong Seberang.
6.	Fitria, Annisa Munawar, dan Aang	Pengaruh pengguna Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI	Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara <i>Internet banking, Mobile banking, SMS banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank BNI.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu adanya penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki pengaruh digitalisasi perbankan berupa *Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking* dan *Mobile Banking* melalui *Self Service Technology (SST)* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kabanjahe.

### C. Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini dikemukakan suatu model paradigma penelitian. Berikut ini model paradigma pengaruh *Automatic Teller Machine / ATM, Internet Banking*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dapat dikembangkan sebagai berikut :



**Gambar 1.**  
**Kerangka Pemikiran**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara yang masih memerlukan pembuktian. Karena ia merupakan dugaan, maka hipotesis harus dinyatakan dalam bentuk pernyataan dan sinkron dengan rumusan masalah. Pembuktian yang ingin dicapai oleh hipotesis adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. (Widodo, 2019, hal. 58)

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_{a1}$  : Tidak ada pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.  
 $H_{01}$  : Ada pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.
- 2)  $H_{a2}$  : Tidak ada pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.  
 $H_{02}$  : Ada pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.
- 3)  $H_{a3}$  : Tidak ada pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.  
 $H_{03}$  : Ada pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian merupakan pembahasan mengenai konsep teoritik tentang berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang ada didalam sebuah karya ilmiah dan kemudian dilanjutkan dengan menentukan metode yang digunakan. Creswell menyatakan bahwa metode penelitian merupakan proses kegiatan berbentuk pengumpulan data, menganalisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. (Sugiyono, 2018)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dan pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap keputusan nasabah BSI KCP Kabanjahe terhadap pengguna layanan digital bank syariah.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian merupakan jadwal waktu penelitian dari awal hingga akhir. Waktu penelitian dilaksanakan mulai Januari 2023 sampai dengan Mei 2023. Untuk rincian pelaksanaan penelitian dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Jadwal Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	2022				2023				2023				2023				2023							
		Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Penyusunan Proposal																								
3.	Bimbingan Proposal																								
4.	Seminar Proposal																								
5.	Pengumpulan Data																								
6.	Bimbingan Skripsi																								
7.	Sidang Skripsi																								

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018a). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe yang menggunakan layanan digitalisasi perbankan berupa ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berjumlah 1.280 nasabah.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada bahkan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan dana,

maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

Berikut merupakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280 (0,0025)}$$

$$n = \frac{1.280}{1 + 3,2}$$

$$n = \frac{1.280}{4,2}$$

$$n = 305$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi, yaitu 1.280

1 = Angka Konstanta

e = Standar *error* yang digunakan, sebesar (5%)

Jumlah sampel menurut Sugiyono (2018) yaitu untuk ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500 sampel telah mencukupi untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Jadi sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 305 nasabah pengguna layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

## **D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah konsep yang mempunyai nilai yang berubah-ubah atau tidak tetap dan mempunyai variasi nilai, keadaan, kategori, dan kondisi (Khadir, 2015). Variabel penelitian merupakan suatu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi dan hasil pada penelitian, yang kemudian dapat menarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2008:38), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependent. Adanya variabel ini dalam penelitian kuantitatif yaitu variabel yang dijelaskan terjadinya fokus atau topik sebuah penelitian yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu, variabel bebas yang terdiri dari *Automatic Teller Machine* (ATM) (X1), *Internet Banking* (X2), dan *Mobile Banking* (X3).

b) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi objek karena adanya variabel bebas. Variabel ini dalam penelitian kuantitatif yaitu variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik sebuah penelitian yang diteliti. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dibuat untuk memfasilitasi dan menjaga konsistensi dalam pengumpulan data, mencegah kesalah pahaman, dan mengurangi ruang lingkup variabel spasial. Penelitian ini berdasarkan hipotesis menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

a. Variabel Bebas

1) *Automatic Teller Machine* (ATM)

*Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu alat kasir otomatis tanpa orang, yang ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank, yang mampu mengeluarkan uang tunai dan menangani beberapa transaksi perbankan yang rutin. Indikator instrument pada *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu kepraktikan dalam pelayanan, efisien dalam pelayanan, pengoperasian mesin relative mudah, dapat melayani selama 24 jam, memungkinkan mengambil uang lebih dari satu kali dalam sehari, serta terdapat diberbagai tempat yang strategis. (Grace, 2017a)

### 2) *Internet Banking*

*Internet Banking* yaitu suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi online tanpa aplikasi, unntuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Indikator instrument pada *internet banking* yaitu persepsi kemudahan pengguna, manfaat yang dirasakan, visibilitas, pengaruh sosial serta sikap terhadap pengguna *internet banking*. (Safitri, 2018)

### 3) *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan dalam kegiatan perbankan. *Mobile Banking* berupa sebuah aplikasi. Indikator instrument pada *Mobile Banking* yaitu kemudahan transaksi tanpa harus mengunjungi bank/ATM secara langsung. Dalam menggunakan layanan ini, tentunya nasabah memilih untuk menggunakan layanan digital bank dengan berbagai alasan tertentu. Baik dalam hal pengguna yang fleksibel, dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi. (Mundir, 2021)

### b. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah respon perilaku yang ditunjukkan oleh responden dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Indikator instrument pada kepuasan nasabah yaitu kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis, dan tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan. (Marlina & Bimo, 2018)

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Pengumpulan data ini bertujuan agar data dan teori yang didalamnya valid dan sesuai sehingga dapat ditentukan berhasil

atau tidaknya sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah:

1. Wawancara dan Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel).
2. Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dengan teknik ini, penulis mengumpulkan data berupa jawaban dari responden yang telah menjawab semua pertanyaan.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrument yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dalam penelitian ini yaitu Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dengan merespon atau menjawab pertanyaan dari 5 (lima) titik pilihan pertanyaan seperti Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3.**

*Instrument Skala Likert*

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS= Sangat Tidak Setuju	1

**Tabel 4.**  
**Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	<i>Automatic Teller Machine</i>	Kepraktisan dan efisien dalam pelayanan	1-3
		Pengoperasian mesin relative mudah	4-6
		Pelayanan 24 jam termasuk hari libur	7-9
2.	<i>Internet Banking</i>	pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan produk-produk bank syariah.	10-12
		Pengaruh sosial terhadap pengguna Internet Banking	13-14
3.	<i>Mobile Banking</i>	pengguna yang fleksibel	15-18
		Kemudahan dalam bertransaksi	19-22
4.	Kepuasan Nasabah	Sistem keluhan dan saran	23-26
		Kualitas pelayanan	27-30

Instrumen penelitian yang digunakan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan validitas (validitas) dan reliabilitas (reliabilitas). Perlu dideskripsikan metode uji coba, analisis butir soal, uji validitas, dan uji reliabilitas dalam pengumpulan data teknik pengembangan instrumen. Dalam penelitian ini menggunakan uji kesahihan data yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Keabsahan Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  table dimana  $df=n-2$  dengan signifikan 5%.

Dalam pengambilan keputusan pada uji validitas adalah:

- a. Jika ditemukan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka valid
- b. Jika ditemukan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka tidak valid

### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan menyangkut nilai kepercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut (Ghozali, 2018) untuk mengetahui reliable atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*.

Dengan kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach Alpha  $>$  0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “reliable”
- b. Jika nilai Cronbach Alpha  $<$  0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “tidak reliable”

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada regresi berganda. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan yaitu:

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan melihat gambar dari histogram normalitas dan p-pplot normalitas, dengan melihat signifikansi 5%. Dasar pengambilan normalitas adalah dengan melihat Asymp.

Adapun langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika Sign  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima (data berdistribusi normal)
- b. Jika Sign  $<$  0,05 maka  $H_a$  tidak diterima (data berdistribusi tidak normal)

### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas merupakan suatu varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Adanya uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ketimpangan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan model regresi yang baik yaitu seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode Spearman's rho. Dengan penjelasan pedoman sebagai berikut: (Purnomo, 2016)

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas

### **c. Uji Multikolinearitas**

Menurut (Ghozali, 2015) uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas, dapat dilihat dari *Value Inflation Factor (VIF)* sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai VIF  $> 10$  maka terjadi Multikolinearitas
- 2) Apabila nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas

Keputusan berdasarkan nilai Tolerance, yaitu:

- 1) Jika nilai Tolerance  $> 0,10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas
- 2) Jika nilai Tolerance  $< 0,10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Menurut Sugiyono (2018) Adapun kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data akan dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan menurut masing-masing variabel beserta indikatornya, kemudian dianalisis secara kuantitatif dan akan dilakukan analisis menggunakan model statistik parametrik Regresi Linier Berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan dengan hasil tabel, sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima atau ditolak.

### **1. Uji Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum dari fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara sebagai berikut:

#### **a. Uji Koefisien Determinasi dengan R Square ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. (Ghozali, 2019) Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

#### **b. Uji Uji Simultan dengan $f_{test}$**

Menurut (Sugiyono, 2015:192) uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama koefisien variabel bebas memiliki pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan  $\alpha = 0,05$  maka dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan  $\geq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika signifikan  $\leq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**c. Uji Parsial dengan  $t_{test}$**

Menurut (Sugiono, 2015:185) uji T digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  maka cara yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau jika  $\alpha > 0,05$  maka tidak signifikan.
- 2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau jika  $\alpha < 0,05$  maka signifikan.

**d. Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Kurniawan, Pengaruh lebih dari dua variabel, yang dikenal sebagai regresi berganda, terjadi ketika ada dua atau lebih variabel independen dan dependen, serta satu variabel dependen dan dependen. Regresi berganda juga digunakan untuk membuat persamaan, dan prediksi kemudian dibuat menggunakan persamaan ini. Seperti yang terlihat pada rumus berikut, persamaan analisis regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

$X_1$  = Variabel Reputasi

$X_2$  = Variabel Metode penaksiran

e = Variabel Error

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Institusi**

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan syariah yang menjalankan usaha sesuai dengan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam, seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), dan universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan benda-benda yang haram.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya tentang bank dan bunga perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat, pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Musyawarah Nasional MUI IV di Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990, menyelenggarakan lebih banyak pembahasan mendalam tentang hasil lokakarya dan mengesahkan pembentukan kelompok kerja untuk pendirian bank syariah di Indonesia. Tim Perbankan MUI adalah kelompok kerja yang dimaksud, dan tanggung jawabnya adalah untuk menghubungi dan berdiskusi dengan semua pihak terkait..

Dengan berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1991, sejarah berdirinya bank syariah di Indonesia resmi dimulai. Pemerintah mengeluarkan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan selama ini yang memiliki sistem perbankan bagi hasil. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang disempurnakan oleh pemerintah dan DPR menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 memperjelas bahwa negara memiliki dua sistem perbankan, yaitu sistem perbankan tradisional dan sistem perbankan syariah. Berkembangnya beberapa bank syariah lainnya, termasuk Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar, dan BPD Aceh, dan lainnya, menandakan antusiasme industri perbankan terhadap kemungkinan tersebut.

Dengan berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1991, sejarah berdirinya bank syariah di Indonesia resmi dimulai. Dalam lingkungan industri halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi. Keberadaan sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang secara signifikan selama tiga dekade terakhir. Dari tahun ke tahun, terdapat tren

yang baik dalam pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk. Padahal, berbagai Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi memiliki semangat akselerasi yang sama. Tak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah..

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menciptakan babak baru dalam ekonomi syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah universal meskipun berbasis syariah karena menerima klien Muslim dan non-Muslim. Tiga bank syariah yang semuanya dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara bergabung membentuk Bank Syariah Indonesia (Bank Syariah Indonesia) (BUMN). PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah adalah tiga bank tersebut (BNIS). Conditional Merger Agreement (CMA) untuk penggabungan ketiga bank besar ini ditandatangani pada Oktober 2020.

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Fakta bahwa Indonesia adalah negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia menciptakan peluang selain bank syariah nasional Indonesia yang kuat, misi ekosistem industri halal, dan kinerja pertumbuhan yang sangat baik dan dukungan iklim. Dalam situasi inilah keberadaan BSI menjadi krusial. Selain mampu berperan penting sebagai fasilitator dalam seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal, organisasi ini juga berupaya mewujudkan aspirasi bangsa.

Bank syariah dari segi layanan digital maupun non digital tidak kalah dengan bank konvensional. Hampir keseluruhan layanan bank syariah sudah serba digitalisasi. Adapun beberapa contoh layanan digital Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. *Automatic Teller Machine*

ATM mengacu pada mesin kasir otomatis tanpa orang yang dapat menangani berbagai transaksi perbankan reguler dan mengeluarkan uang tunai apakah itu terletak di dalam atau di luar halaman bank.



**Gambar 2.**  
**Mesin ATM**

## 2. *Internet Banking*

Menyediakan tingkat keamanan yang lebih memudahkan nasabah dalam mencari informasi mengenai produk-produk bank syariah dan juga memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online.



**Gambar 3.**  
**Tampilan Internet Banking / Web BSI**

## 3. *Mobile Banking*

Layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler atau handphone.

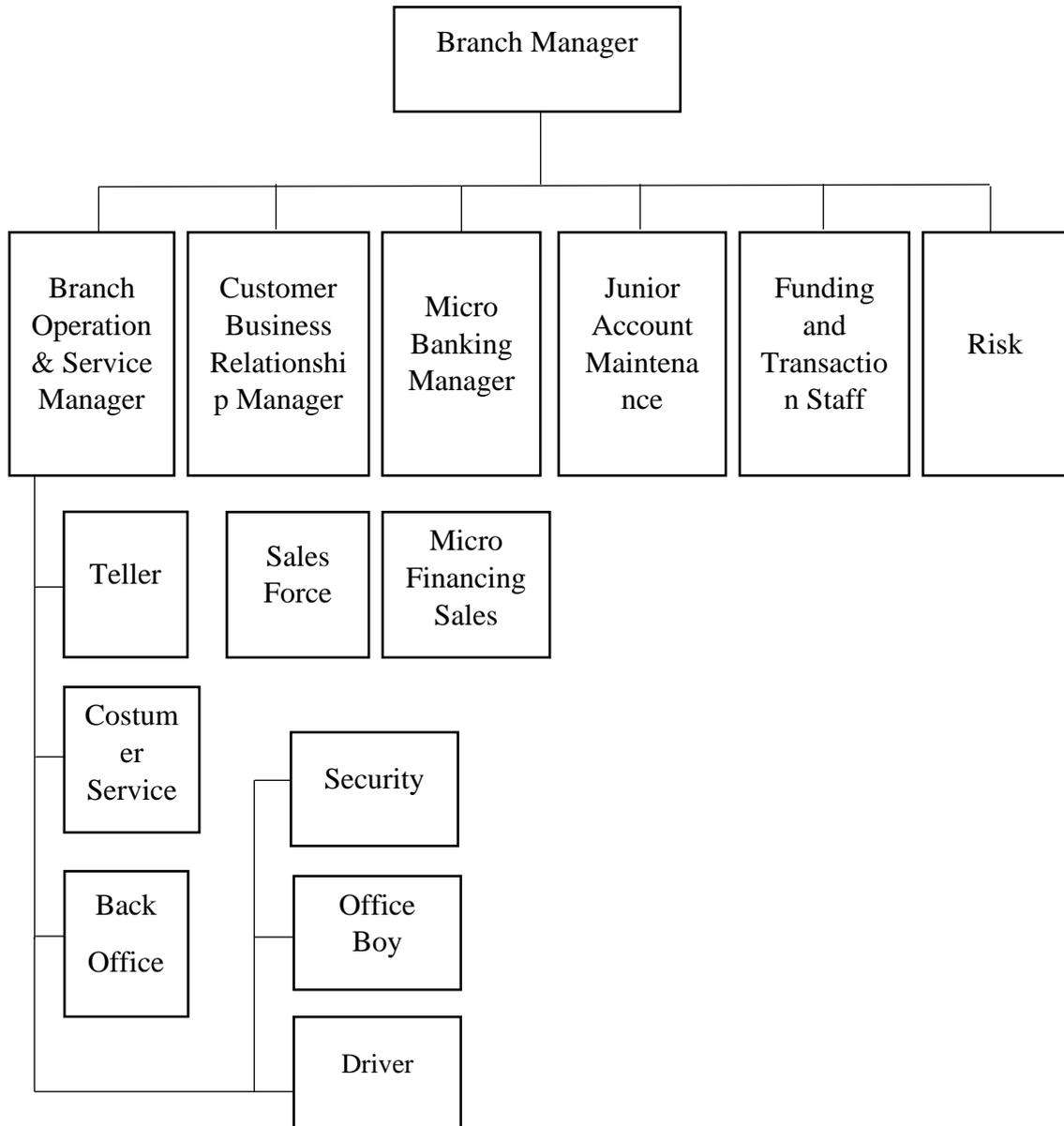


**Gambar 4.**  
**Tampilan BSI Mobile**

### **Visi Misi Bank Syariah Indonesia**

- a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Pematangsiantar  
*Top 10 Global Islamic Bank*  
“Menjadi top 10 bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”
- b. Misi Bank Syariah Indonesia
  - 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia  
“Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T ditahun 2025”
  - 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
“top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PBV > 2)
  - 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia  
“Perusahaan terbaik dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja”

### Struktur Organisasi



**Gambar 5.**  
**Struktur Organisasi**

#### B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe dari nasabah pengguna layanan digital bank syariah yang memiliki sampel 305 nasabah yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik jenis kelamin maupun usia. Dari kuesioner yang disebar sebagai berikut:

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.**

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	82	26.9	26.9	26.9
	Perempuan	223	73.1	73.1	100.0
	Total	305	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan data tabel di atas diketahui sebagian besar karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu perempuan sebanyak 223 orang (73,1%) dan laki-laki sebanyak 82 orang (26,9%). Sehingga penelitian ini didominasi oleh karakter responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 223 orang.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

**Tabel 6.**

### Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-30 tahun	103	33.8	33.8	33.8
	31-45 tahun	131	43.0	43.0	76.7
	>45 tahun	71	23.3	23.3	100.0
Total		305	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Dari tabel di atas diketahui sebagian besar karakteristik responden dalam penelitian ini adalah usia antara 31-45 Tahun sebanyak 131 orang (43,0%), kemudian disusul dengan usia antara 17-30 Tahun sebanyak 103 orang (33,8%), dan minoritas pada kelompok usia >45 Tahun sebanyak 71 orang (23,3%). Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh kelompok usia 31-45 tahun.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu *Automatic Teller Machine (X1)*, *Internet Banking (X2)*, *Mobile Banking (X3)*, dan Kepuasan (Y). Deskripsi dari pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan peneliti kepada responden.

#### a. Variabel *Automatic Teller Machine (ATM) (X1)*

**Tabel 7.**

**Skor Angket Untuk *Automatic Teller Machine (X1)***

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	121	39,7	103	33,8	56	18,4	18	5,9	7	2,3	305	100
2	89	29,2	126	41,3	70	23,0	17	5,6	3	1,0	305	100
3	107	35,1	123	40,3	61	20,0	8	2,6	6	2,0	305	100
4	68	22,3	128	42,0	78	25,6	27	8,9	4	1,3	305	100
5	61	20,0	92	30,2	102	33,4	43	14,1	7	2,3	305	100
6	73	23,9	106	34,8	88	28,9	32	10,5	6	2,0	305	100
7	106	34,8	124	40,7	67	22,0	7	2,3	1	0,3	305	100
8	112	36,7	124	40,7	55	18,0	11	3,6	3	1,0	305	100
9	83	27,2	112	36,7	74	24,3	29	9,5	7	2,3	305	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang apakah dengan adanya ATM, nasabah dapat menghemat waktu dengan tidak harus mengantri melalui teller bank untuk bertransaksi, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 121 orang sebesar 39,7%.

- 2) Jawaban responden tentang apakah fitur pada ATM memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis pembayaran tagihan dan pembelian, mulai dari token, listrik, pulsa, paket data, dan lainnya. Sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 126 orang sebesar 41,3%.
- 3) Jawaban responden tentang dengan adanya fasilitas ATM, nasabah lebih praktis dalam pengambilan uang tanpa harus mengisi slip pengambilan di bank terlebih dahulu, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 123 orang sebesar 40,3%.
- 4) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan pengoperasian mesin ATM yang tidak berbelit-belit, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 128 orang sebesar 42,0%.
- 5) Jawaban responden tentang tidak ada bahasa yang mempersulit nasabah dalam bertransaksi langsung pada mesin ATM yang disediakan oleh pihak bank, dan sebagian besar menjawab kurang setuju dengan jawaban responden sebanyak 102 orang sebesar 33,4%.
- 6) Jawaban responden tentang terdapat berbagai fitur pada ATM yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi tanpa harus ke bank, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 106 orang sebesar 34,8%.
- 7) Jawaban responden tentang mempermudah nasabah dalam mengambil uang tunai kapan pun selama mesin ATM tidak dalam gangguan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 124 orang sebesar 40,7%.
- 8) Jawaban responden tentang memungkinkan nasabah untuk setor tunai ketika ada pembayaran mendesak disaat bank sedang tutup, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 136 orang sebesar 40,5%.
- 9) Jawaban responden tentang memungkinkan nasabah untuk tetap bertransaksi kapan pun selama mesin ATM masih berfungsi dengan baik, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 112 orang sebesar 36,7%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel *Automatic Teller Machine* (X1) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator Pengoperasian mesin relative mudah pada pernyataan keempat yaitu tentang pernyataan responden berupa

nasabah merasa puas dengan pengoperasian mesin ATM yang tidak berbelit-belit, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 128 orang sebesar 42,0%.. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe didasari oleh pengoperasian mesin relative mudah dalam pelayanan dari *Automatic Teller Machine* (ATM) yang dimiliki oleh BSI KCP Kabanjahe dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

b. Variabel *Internet Banking* (X2)

**Tabel 8.**

**Skor Angket Untuk *Internet Banking* (X2)**

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	76	24,9	121	39,7	79	25,9	22	7,2	7	2,3	305	100
2	77	25,2	113	37,0	76	37,0	34	11,1	5	1,6	305	100
3	74	25,9	122	40,0	74	24,3	28	9,2	2	0,7	305	100
4	76	24,9	110	36,1	85	27,9	32	10,5	2	0,7	305	100
5	77	25,2	116	38,0	79	25,9	27	8,9	6	2,0	305	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang nasabah merasa terbantu dengan adanya informasi produk-produk milik BSI melalui web/link yang disediakan oleh bank, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 121 orang sebesar 39,7 %.
- 2) Jawaban responden tentang nasabah merasa terbantu dengan adanya fitur transaksi pada web/link yang disediakan oleh BSI, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 113 orang sebesar 37,0%.
- 3) Jawaban responden tentang nasabah merasa terbantu dengan adanya fitur transaksi pada internet banking. Produk yang ada pada web/link bank tersebut

berupa sumber informasi untuk penarik perhatian calon nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 122 orang sebesar 40,0%.

- 4) Jawaban responden tentang keputusan nasabah untuk menggunakan produk Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh lingkungan nasabah itu sendiri, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 110 orang sebesar 36,1%.
- 5) Jawaban responden tentang dengan melalui web/link yang disediakan oleh bank, nasabah juga merasa puas karena dapat melakukan transfer non tunai, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 116 orang sebesar 38,0%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel *Internet Banking* (X2) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator pemanfaatan media internet pada pernyataan ketiga yaitu tentang nasabah merasa terbantu dengan adanya fitur transaksi pada internet banking, karena produk yang ada pada web/link bank tersebut berupa sumber informasi untuk penarik perhatian calon nasabah sehingga mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 122 responden (40,0%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe didasari oleh pemanfaatan media internet dalam pelayanan dari *Internet Banking* yang dimiliki oleh BSI KCP Kabanjahe dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

c. Variabel *Mobile Banking* (X3)

**Tabel 9.**

**Skor Angket Untuk *Mobile Banking* (X3)**

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	110	36,1	128	42,0	56	18,4	10	3,3	1	0,3	305	100
2	117	38,4	134	43,9	41	13,4	4	1,3	9	3,0	305	100
3	137	44,9	118	38,7	37	12,1	11	3,6	2	0,7	305	100

4	99	32,5	123	40,3	58	19,0	18	5,9	7	2,3	305	100
5	86	28,2	112	36,7	78	25,6	27	8,9	2	0,7	305	100
6	136	44,6	104	34,1	34	11,1	22	7,2	9	3,0	305	100
7	121	39,7	122	40,0	46	15,1	10	3,3	6	2,0	305	100
8	86	28,2	124	40,7	62	20,3	30	9,8	3	1,0	305	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang nasabah puas karena bisa melakukan transaksi pada aplikasi mobile banking dimana saja dan kapan saja, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 128 orang sebesar 42,0%.
- 2) Jawaban responden tentang nasabah lebih mudah dalam melakukan pembayaran digital, karena BSI mobile sudah menyediakan fitur QRIS, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 134 orang sebesar 43,9%.
- 3) Jawaban responden tentang memudahkan nasabah dalam keadaan mendesak seperti harus mengirim uang pada keluarga atau melakukan pembayaran secara nontunai melalui mobile banking, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 137 orang sebesar 44,9%.
- 4) Jawaban responden tentang BSI Mobile menyediakan fitur yang lengkap sebagai salah satu faktor kepuasan nasabah PENGGUNA layanan digital bank syariah berupa mobile banking, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 123 orang sebesar 40,3%.
- 5) Jawaban responden tentang Fitur mobile banking sederhana dan mudah dimengerti nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 112 orang sebesar 36,7%.
- 6) Jawaban responden tentang nasabah percaya dengan keamanan yang disediakan pada mobile banking seperti ketika ingin mendaftar mobile banking maka adanya kode verifikasi, PIN, dan sistem keamanan yang telah distandarisasi pihak bank. Sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 136 orang sebesar 44,6%.

7) Jawaban responden tentang Nasabah dipermudah dengan layanan transaksi tanpa kartu, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 122 orang sebesar 40,0%.

8) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan diberikan salah satu fitur mobile banking yang dapat mengelola kartu secara mandiri seperti mengganti PIN, memblokir/menonaktifkan kartu dan lainnya. Sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 124 orang sebesar 40,7%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel *Mobile Banking* (X3) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator PENGGUNA yang fleksibel pada pernyataan ketiga yaitu tentang memudahkan nasabah dalam keadaan mendesak seperti harus mengirim uang pada keluarga atau melakukan pembayaran secara nontunai melalui mobile banking, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 137 orang sebesar 44,9%. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe didasari oleh PENGGUNA yang fleksibel dalam pelayanan dari *Mobile Banking* yang dimiliki oleh BSI KCP Kabanjahe dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

#### d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 10.**

#### **Skor Angket Untuk Kepuasan Nasabah (Y)**

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	85	27,9	122	40,0	62	20,3	28	9,2	8	2,6	305	100
2	110	36,1	119	39,0	58	19,0	17	5,6	1	0,3	305	100
3	95	31,1	142	46,6	57	18,7	8	2,6	3	1,0	305	100
4	93	30,5	128	42,0	72	23,6	9	3,0	3	1,0	305	100
5	109	35,7	126	41,3	53	17,4	15	4,9	2	0,7	305	100
6	126	41,3	121	39,7	45	14,8	11	3,6	2	0,7	305	100
7	127	41,6	126	41,3	40	13,1	9	3,0	3	1,0	305	100
8	147	48,2	133	43,6	15	4,9	8	2,6	2	0,7	305	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang kebutuhan dan keinginan nasabah sebagai faktor utama adanya keluhan ataupun saran yang diajukan nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 122 orang sebesar 40,0%.
- 2) Jawaban responden tentang pihak bank memberikan kesempatan nasabah untuk menyuarkan saran dengan metode yang dapat dilakukan yaitu menyediakan kotak saran, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 119 orang sebesar 39,0%.
- 3) Jawaban responden tentang nasabah setuju dengan adanya metode lain berupa penyediaan kartu komentar atau telephone khusus dalam menyuarkan keluhan dan saran. Sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 142 orang sebesar 46,6%.
- 4) Jawaban responden tentang nasabah lebih memilih menjawab pertanyaan karyawan mengenai kepuasannya terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia, dari pada menyuarkan keluhan dan saran dengan inisiatif sendiri, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 128 orang sebesar 42,0%.
- 5) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan kepedulian petugas keamanan bank (satpam) terhadap kesulitan nasabah dalam mengoperasikan mesin ATM, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 126 orang sebesar 41,3%.
- 6) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan produk-produk yang telah disediakan pada web/link dari bank tersebut, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 126 orang sebesar 41,3%.
- 7) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan adanya aplikasi mobile banking untuk mempermudah dalam bertransaksi dimana pun dan kapan pun, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 127 orang sebesar 41,6%.
- 8) Jawaban responden tentang nasabah merasa puas dengan disediakannya digitalisasi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah seperti ATM,

*Internet Banking*, dan *Mobile banking*, dan sebagian besar menjawab sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 147 orang sebesar 48,2%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel Kepuasan nasabah (Y) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator kualitas pelayanan pada pernyataan kedelapan yaitu tentang nasabah merasa puas dengan disediakan digitalisasi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah seperti ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile banking*, sehingga mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 147 responden (48,2%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe didasari oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan digitalisasi perbankan berupa *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* yang dimiliki oleh BSI KCP Kabanjahe

### **C. Hasil Penelitian**

Pada karya ilmiah ini, penulis melakukan penelitian di Cabang Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Kabanjahe, yang beralamat di Jl. Selamat Ketaren, Lau Cimba, Kabanjahe, Kabupaten Karo. Bank Syariah Indonesia adalah gabungan dari tiga bank syariah yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Kantor BSI KCP Kabanjahe dulu nya kantor dari Bank Mandiri Syariah yang sudah berdiri sejak tahun 2011.

Penulis memilih BSI KCP Kabanjahe karena lokasinya yang berada di pusat kota Kabanjahe, yang mana penulis merasa tepat melakukan penelitian peran digitalisasi perbankan di Kota Kabanjahe. Penulis mengambil responden dari nasabah BSI bagian PENGGUNA layanan digital bank, berupa PENGGUNA *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking* yang berjumlah 1.280 nasabah. Dengan populasi yang ada, peneliti tidak memungkinkan untuk mengumpulkan semua data karena adanya keterbatasan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin sehingga sampel yang harus diteliti sebesar 305 nasabah. Pengolahan data dalam bentuk angket ini masing-masing variabel X1 (*Automatic Teller Machine*) yang terdiri dari 9 item pernyataan, Variabel X2 (*Internet Banking*) yang terdiri

dari 5 item pernyataan, X3 (*Mobile Banking*) yang terdiri dari 8 item pernyataan, dan Y (Kepuasan Nasabah) yang terdiri dari 8 item pernyataan. Angket ini diberikan kepada 305 Nasabah BSI KCP Kabanjahe yang akan diolah nantinya dengan menggunakan *skala likert* agar mendapatkan hasil yang *valid* dan *realibel*.

## 1. Uji Keabsahan Data

### a) Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui tingkat valid atau tidaknya suatu instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data atau mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan pada pusat apa yang diteliti. Hasil  $r$  hitung di bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  dengan signifikan 5%, jika  $r$  tabel  $< r$  hitung maka valid. Berikut hasil pengujian validitas data instrument penelitian pada variabel *Automatic Teller Machine* (X1), *Internet Banking* (X2), *Mobile Banking* (X3), dan Kepuasan nasabah (Y) yang sudah di uji.

#### 1) Variabel *Automatic Teller Machine* (X1)

**Tabel 11.**

#### Uji Validitas Data Instrumen Angket *Automatic Teller Machine* (X1)

No Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,693	0,112	Valid
2	0,680	0,112	Valid
3	0,549	0,112	Valid
4	0,646	0,112	Valid
5	0,680	0,112	Valid
6	0,602	0,112	Valid
7	0,618	0,112	Valid
8	0,654	0,112	Valid
9	0,621	0,112	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan data tabel uji validitas instrument pada variabel penelitian di atas, terlihat nilai  $r_{hitung}$  untuk variabel *Automatic Teller Machine*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Automatic Teller Machine* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

2) Variabel *Internet Banking* (X2)

**Tabel 12.**

**Uji Validitas Data Instrumen Angket *Internet Banking* (X2)**

No Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,622	0,112	Valid
2	0,715	0,112	Valid
3	0,600	0,112	Valid
4	0,635	0,112	Valid
5	0,654	0,112	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan data tabel uji validitas instrument pada variabel penelitian di atas, terlihat nilai  $r_{hitung}$  untuk variabel *Internet Banking*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Internet Banking* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

3) Variabel *Mobile Banking* (X3)

**Tabel 13.**

**Uji Validitas Data Instrumen Angket *Mobile Banking* (X3)**

No Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,678	0,112	Valid
2	0,721	0,112	Valid
3	0,704	0,112	Valid
4	0,654	0,112	Valid
5	0,676	0,112	Valid

6	0,607	0,112	Valid
7	0,559	0,112	Valid
8	0,537	0,112	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan data tabel uji validitas instrument pada variabel penelitian di atas, terlihat nilai  $r_{hitung}$  untuk variabel *Mobile Banking*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Mobile Banking* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

#### 4) Variabel Kepuasan (Y)

**Tabel 14.**

#### **Uji Validitas Data Instrumen Angket Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>No Item</b>	<b>Nilai Korelasi <math>r_{hitung}</math></b>	<b>Nilai Ketentuan <math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
1	0,548	0,112	Valid
2	0,539	0,112	Valid
3	0,633	0,112	Valid
4	0,628	0,112	Valid
5	0,650	0,112	Valid
6	0,647	0,112	Valid
7	0,609	0,112	Valid
8	0,673	0,112	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan data tabel uji validitas instrument pada variabel penelitian di atas, terlihat nilai  $r_{hitung}$  untuk variabel kepuasan nasabah semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument kepuasan nasabah semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

### b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan menyangkut nilai kepercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut (Ghozali, 2018) untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria yang dapat digunakan yaitu jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “reliable”

**Tabel 15.**

#### **Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach' Alpha</i></b>	<b>Nilai Reliabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	0,817	0,6	Reliabel
<i>Internet Banking (X2)</i>	0,651	0,6	Reliabel
<i>Mobile Banking (X3)</i>	0,792	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	0,6	Reliabel

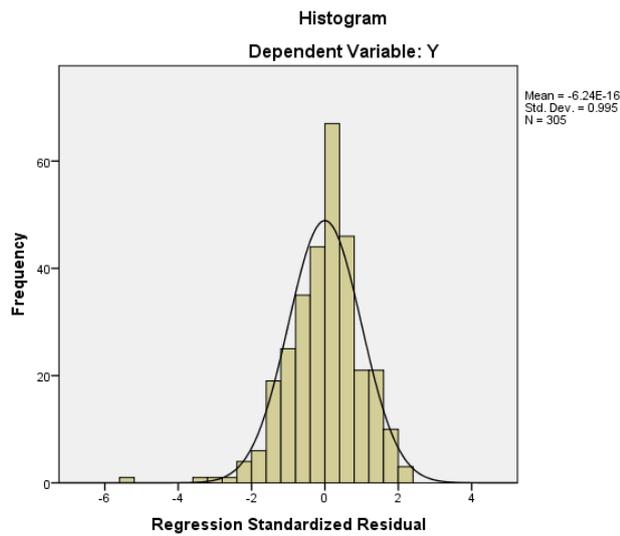
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien dengan interpersasi reliabilitas lebih tinggi dari 0,60 dengan demikian seluruh instrument variabel penelitian ini adalah reliabel atau layak, sehingga data yang digunakan untuk analisis berikutnya juga layak, karena reliable (dapat dipercaya).

## 2. Uji Asumsi Klasik

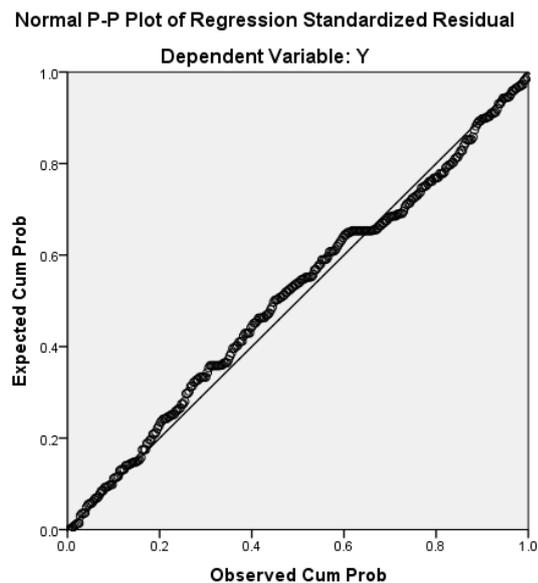
### a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.



**Gambar 6. Histogram Normalitas**

Dari gambar di atas terlihat distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan, yang berarti penelitian ini berdistribusi normal. Kemudian dilihat juga histogram normalitas, jika distribusinya mengikuti garis diagonal maka penelitian inberdistribusi normal.



**Gambar 7. P-Pplot Normalitas**

Gambar diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, data dalam model regresi

penelitian ini cenderung normal karena berdasarkan gambar di atas distribusinya mengikuti garis diagonal.

### b) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ketimpangan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan model regresi yang baik yaitu seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode Spearman's rho, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas
- b) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 16.**

		X1	X2	X3	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1				
	Correlation Coefficient	1.000	.491**	.464**	-.088
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.127
	N	305	305	305	305
X2	Correlation Coefficient	.491**	1.000	.437**	-.062
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.281
	N	305	305	305	305
	X3	Correlation Coefficient	.464**	.437**	1.000
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.	.051
N		305	305	305	305
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.088	-.062	-.112
	Sig. (2-tailed)	.127	.281	.051	.
	N	305	305	305	305

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel diatas menjelaskan bahwa:

- a) Nilai sig (2-tailed)  $X_1 = 0,127 > 0,05$
- b) Nilai sig (2-tailed)  $X_2 = 0,281 > 0,05$
- c) Nilai sig (2-tailed)  $X_1 = 0,051 > 0,05$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05.

### c) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas, dapat dilihat dari:

- Apabila nilai VIF  $> 10$  maka terjadi Multikolinearitas
- Apabila nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas

Keputusan berdasarkan nilai Tolerance, yaitu:

- Jika nilai Tolerance  $> 0,10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas
- Jika nilai Tolerance  $< 0,10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas

**Tabel 17.**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Automatic Teller Machine	.414	2.418
Internet Banking	.509	1.966
Mobile Banking	.437	2.286

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas dapat diketahui ketiga variabel independent yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ , memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan

sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independent penelitian ini karena cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflation Factor / VIF*) dimana nilai tolerance bernilai lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yaitu:

- a) Nilai VIF Automatic Teller Machine (X1) = 2,418 dan nilai tolerance Automatic Teller Machine (X1) 0,414.
- b) Nilai VIF Internet Banking (X2) = 1,966 dan nilai tolerance Internet Banking (X2) = 0,509.
- c) Nilai VIF Mobile Banking (X3) = 2,286 dan nilai tolerance Mobile Banking (X3) = 0,437.

### 3. Teknik Analisis Data

#### a) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara statistik ini dilakukan untuk melihat diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan. Pengujian pengaruh tersebut dilakukan melalui uji parsial dan simultan, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode survey.

#### 1) Uji Koefisien Determinasi dengan R Square ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  mendekati angka 1 maka variabel bebas makin mendekati hubungan dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa pengguna model tersebut dapat dibenarkan.

**Tabel 18.**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.560	.556	2.84425

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine

Tabel di atas menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,560 berarti 56% hal ini memiliki arti bahwa 56% variabel (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independent yaitu Automatic teller machine ( $X_1$ ), internet banking ( $X_2$ ), dan mobile banking ( $X_3$ ), sedangkan sisanya sebesar 44% dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

## 2) Uji Simultan dengan $f_{test}$

Uji  $f$  dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Kriteria pengujian hipotesisnya adalah:

- Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya Automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital pada BSI KCP Kabanjahe.
- Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya Automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital pada BSI KCP Kabanjahe.

**Tabel 19.**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3103.134	3	1034.378	127.863	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2435.017	301	8.090		
	Total	5538.151	304			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Mobile Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine

Dari tabel di atas terlihat  $f_{hitung}$  127,863 dan signifikan bernilai 0,000, untuk masing-masing variabel bebas, untuk uji kesalahan 5%

(0,05) uji 2 pihak  $dk=n-3-1$  ( $305-3-1 = 301$ ) diperoleh nilai  $f_{tabel} = 2,634$ . Dalam penelitian ini Automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $127,863 > 2,634$ ) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dalam penelitian ini  $H_0$  diterima artinya secara simultan Automatic teller machine, internet banking dan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### 3) Uji Parsial dengan t<sub>test</sub>

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial), dengan menganggap variabel lainnya konstan. Dengan jumlah sampel 305 dan  $df-3-1$  ( $305-3-1 = 301$ ) dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh t hitung sebesar 1,967, dimana kriteria pengujiannya adalah:

- Jika t hitung < t tabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau jika  $\alpha > 0,05$  maka tidak signifikan.
- Jika t hitung > t tabel maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau jika  $\alpha < 0,05$  maka signifikan.

**Tabel 20.**

#### **Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.638	1.192		8.084	.000
Automatic Teller Machine	.240	.046	.308	5.184	.000
Internet Banking	.163	.072	.121	2.251	.025
Mobile Banking	.359	.052	.402	6.962	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

- a) Pengujian *Automatic Teller Machine* dengan Kepuasan nasabah  
Tabel 19. terlihat untuk nilai t adalah 5,184 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,184 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_0$  di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
- b) Pengujian *Internet Banking* dengan Kepuasan nasabah  
Tabel di atas terlihat nilai t adalah 2,251 dan taraf signifikannya adalah 0,025. Dalam penelitian ini Internet banking berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,251 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,025 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_0$  di terima artinya secara parsial internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
- c) Pengujian *Mobile Banking* dengan Kepuasan nasabah  
Tabel di atas terlihat untuk nilai t adalah 6,962 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,962 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_0$  di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

#### 4) Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *Internet Banking* (X2), *Mobile Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) menggunakan *multiple regression analysis model* (model analisis regresi berganda). Kriteria pengujiannya dapat dilihat dari tabel 19. Pada uji t diatas.

Model persamaan di atas adalah:

$$Y = 9.638 + 0.240X_1 + 0.163X_2 + 0.359X_3 + e$$

Penjelasannya:

- 1) Nilai konstanta sebesar  $= 9,638$  menunjukkan variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* dalam keadaan konstan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 96,38% BSI KCP Kabanjahe.
- 2) Nilai koefisien regresi  $X_1$  adalah sebesar 0,240 menunjukkan bahwa jika *Automatic Teller Machine* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 2,40% pada BSI KCP Kabanjahe.
- 3) Nilai koefisien regresi  $X_2$  adalah sebesar 0,163 menunjukkan bahwa jika *Internet Banking* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 1,63% pada BSI KCP Kabanjahe.
- 4) Nilai koefisien regresi  $X_3$  adalah sebesar 0,359 menunjukkan bahwa jika *Mobile Banking* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 3,59% pada BSI KCP Kabanjahe.

#### **D. Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui hipotesis dari penelitian sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya dan dikorelasikan dengan hasil penelitian sebelumnya dan didukung oleh teoritis, untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh *Automatic Teller Machine* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y)**

*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan salah satu solusi untuk mengadakan suatu transaksi yang cepat dan efektif (KN & Santoso, 2020). Oleh karena itu, *Automatic Teller Machine* yang disediakan oleh BSI KCP Kabanjahe, harus lebih meningkatkan pelayanan digitalnya agar nasabah merasa puas dengan adanya mesin ATM yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu mengantri langsung ke teller. Adapun manfaat atau keunggulan *Automatic Teller Machine* dapat dibentuk melalui beberapa indikator, meliputi; Kepraktisan dan efisien dalam pelayanan. Pengoperasian mesin ATM yang relative mudah. Mesin ATM dapat melayani selama 24 jam. Dengan penerapan kriteria dari *Automatic Teller Machine* tersebut diharapkan para konsumen atau nasabah dapat

merasakan tingkat kepuasan dalam menggunakan layanan digital yang dihasilkan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas variabel Automatic Teller Machine ( $X_1$ ) terlihat untuk nilai  $t$  adalah 5,184 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,184 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_a$  di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Diana Grace dan Mulia Palu pada tahun 2017 (Grace, 2017b) menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara parsial yaitu kualitas Automatic Teller Machine secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Pengaruh *Internet Banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ )**

Menurut (Anggela Septiani, 2018) bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Dunia perbankan melihat bahwa perkembangan teknologi informasi dapat menciptakan jenis dan peluang bisnis baru yakni transaksi-transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik dengan terhubung internet. Internet banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau dilokasi-lokasi lain yang bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, handphone, dan telephone rumah. (Fitria & Munawar, 2021)

Adapun manfaat atau keunggulan *Internet Banking* dapat dibentuk melalui beberapa indikator, meliputi; Pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan produk-produk bank syariah, dan Pengaruh sosial terhadap pengguna *Internet Banking*, yang artinya pengaruh sosial mencerminkan pengaruh faktor lingkungan. Ini mengacu pada sejauh mana keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau layanan yang dipengaruhi oleh lingkungan nasabah itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial melalui tabel *coefficient* pengaruh antara variabel Internet Banking ( $X_2$ ) terlihat nilai  $t$  adalah 2,251 dan taraf signifikannya adalah 0,025. Dalam penelitian ini Internet banking berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,251 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,025 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_a$  di terima artinya secara parsial internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Fitria & Munawar, 2021) yang menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara langsung variabel *Internet Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kabanjahe.

### **3. Pengaruh *Mobile Banking* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ )**

Mobile banking merupakan suatu terminal yang digunakan sebagai, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Mobile banking berupa bentuk layanan perbankan secara elektronik dan melalui media internet. Dengan adanya fitur tersebut operasionalnya dan nasabah tidak akan membuang waktu dan tenaga nya hanya untuk banking nasabah untuk transaksi dimana pun dan kapan pun.

Adapun manfaat atau keunggulan *Mobile Banking* dapat dibentuk melalui beberapa indikator, meliputi; pengguna yang fleksibel dan Kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial melalui tabel *coefficient* pengaruh antara variabel Mobile Banking ( $X_3$ ) terlihat untuk nilai  $t$  adalah 6,962 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,962 > 1,967$ ) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dalam hal ini  $H_a$  di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan (Imelda & Huwaida, 2019) yang menyimpulkan bahwa hasil

pengujian secara langsung variabel *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kabanjahe.

#### **4. Pengaruh *Automatic Teller Machine* ( $X_1$ ), *Internet Banking* ( $X_2$ ), dan *Mobile Banking* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan pada data tabel Anova<sup>a</sup> uji f secara simultan diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 127,863. Analisa temuan dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $f_{hitung}$  dengan nilai  $f_{tabel}$ , dengan demikian dapat diasumsikan bahwa nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa secara uji simultan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada BS KCP Kabanjahe.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Melinda Ramadhani pada tahun 2020, yang menyimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikan dari hasil uji simultan (uji f) sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah PENGGUNA Layanan Digital Bank Syariah Pada BSI KCP Kabanjahe berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Automatic Teller Machine* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,184 > t_{tabel}$  sebesar  $1,967$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Internet Banking* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,251 > t_{tabel}$  sebesar  $1,967$  dengan nilai signifikan  $0,025 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Mobile Banking* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,962 > t_{tabel}$  sebesar  $1,967$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
4. Berdasarkan hasil uji simultan (uji-f), nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $127,863 > f_{tabel}$  sebesar  $2,634$  dengan nilai signifikan  $f_{hitung}$   $0,000 < 0,05$  dan dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka untuk mengingat kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak BSI KCP Kabanjahe dapat terus menjaga peran digitalisasi perbankan yang dapat diakses secara individu oleh nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank.
2. Diharapkan kepada pihak BSI KCP Kabanjahe untuk lebih meningkatkan rasa keamanan dan kepercayaan nasabah dalam pengoperasian digitalisasi perbankan berupa mesin ATM, internet banking, dan mobile banking.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel mediasi guna untuk melihat pengaruh (memperkuat atau memperkecil) pada variabel terikat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ekonomi, F., Febi, I., Agama, I., Negeri, I., & Samarinda, I. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERFORMA AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) PADA BANK SYARIAH MANDIRI Oleh : 13(2)*, 259–292.
- Fitri, N., Ekonomi, F., Barat, U. S., Majene, S. T., Barat, S., & Banking, I. (2019). *PEMANFAATAN INTERNET BANKING DAN AUTOMATIC TELLER MACHINE TERKAIT PENINGKATAN USAHA OLEH PELAKU UMKM*. 469–475.
- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh PENGGUNA Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23. Edisi 8 Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang; 52
- Grace, D. (2017b). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- Hukum, P., Syariah, E., Islam, F. A., Al, U., Mandar, A., Mandar, P., Mandar, P., & Mandar, P. (2019). *Vol. 4, No. 1, Mei 2019*. 4(1), 82–99.
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101–109.
- Pradesyah, R (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113–122.
- Ismail. (2013). *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Khadir. (2015). *Kamus Bank Syariah*. Yogyakarta: Asna Liter (2015)
- KN, N., & Santoso, G. E. (2020). *Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (ATM)*. 9(1), 92–100.
- M Asra. (2018). Implementasi Sistem Produk Pembiayaan Muḍârabah di Bank Muamalat Jember. *Istidlal: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 2, 23–47. <http://ojs.ppsibrahimy.ac.id/index.php/istidlal/articl>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87.
- Marlina & Bimo. (2018). *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. *Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018*
- Meuter. (2015). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Marketing*, 64, 50–64.
- Mudharabah, D. P. K. (2015). *Riyan*.
- Muhammad. (2012). *Manajemen Bank Syariah*. UPP AMP YKPN.
- Mujiatun, S., Fauzi Rambe, M., & Bahagia Siregar, R. (2021). Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention? *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 86–102.
- Perkembangan, A., & Bank, A. Di. (2019). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1).
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*, Bandung:

- Alfabeta (2018)
- Puspitadewi. (2019). *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai*. Manajemen dan Bisnis Indonesia.
- Rahma, T. I. F. (2019). Perbankan syariah I. *Buku Diktat*, 100–117.
- Rahmayati. (2017). Optimalisasi Skema Bagi Hasil Sebagai Solusi Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah Di Indonesia. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/kumpulandosen/article/view/4290>
- Rahmayati, R., Mujiatun, S., & Sari, M. (2022). Islamic Green Banking At Bank Pembangunan Daerah In Indonesia. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 5(1), 74–93.
- Saepudin, E., & Mukarromah, S. (2018). Strategi Pemasaran Perbankan Syariah di Banyumas. *Islamadina*, 19(2), 41.  
<https://doi.org/10.30595/islamadina.v19i2.3449>
- Subaidi. (2018). Peran dan Fungsi Perbankan Syariah Sosio-Kultur. *Istidlal*, 2, 110.
- Sugiyono. (2018a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Bandung: Alfabeta: (2018)
- Sunyoto, P. K. dan. (2013). Kajian Teori, Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wicaksono. (2015). Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah. *Administrasi Bisnis*, 2, 25.  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx> diakses pada tanggal 03 Januari 2023 pada pukul 21:31 wib.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Unggul | Cerdas | Berprestasi  
 Dila manjamb surat tel agar diebottan  
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
 Kepada Yth :  
 Dekan FAI UMSU

20 Jumadil Awal 1444 H  
 14 Desember 2022 M

Di -  
 Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sahyu siregar  
 Npm : 1901270053  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumalatif : 3,76



Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Engagement Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan Raya			
2	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan Raya	<i>[Signature]</i>	Riyan P Et M	<i>[Signature]</i> 27/12/22
3	Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management, dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan Raya			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Hormat Saya

*[Signature]*  
 Sahyu Siregar

Keterangan :  
 Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak  
 CS | Pindai dengan CamScanner



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Pembantu Kabanjahe  
Komplek Ruko Raja Lahl Munte Blok E No. 1-2  
Jl. Selamat Ketaren Kel. Gung Leto  
Kec. Kabanjahe, Kab. Karo 22111  
Indonesia  
T : +62628 21999  
F : +62628 21859  
www.bankbsi.co.id

Kabanjahe, 04 April 2023  
No.03/098-3/515

Kepada :  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah  
Jl. Mukhtar Basri No. 3 Medan  
Medan

U.p. Yth. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, M A.

Perihal : **PERSETUJUAN PENELITIAN MAHASISWA UMSU DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP KABANJAHE**

Ref : Surat No.228/II.3/UMSU-01/F/2023 tanggal 03 April 2023 perihal Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

"Semoga Bapak beserta seluruh staf senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta  
mendapat taufiq dan hidayah dari Allah SWT. Amin."

Sesuai dengan perihal di atas, dengan ini kami sampaikan persetujuan izin penelitian  
ilmiah mahasiswa di Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe yang dapat dimulai pada  
tanggal 04 April 2023 sampai dengan 11 April 2023 dengan data sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	JUDUL SKRIPSI
1	Sahyu Siregar	1901270053	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe

Kami berharap pada saat kegiatan penelitian Mahasiswa yang bersangkutan dapat  
mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima  
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP KABANJAHE

Taufik  
Branch Operation & Service Manager



Desel Fianti  
Operational Staff

## **Daftar Riwayat Hidup**

### **Data Pribadi**

Nama Lengkap : Sahyu Siregar  
Tempat, Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 25 Juni 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl, Singosari, Kota Pematangsiantar  
No Telp/Hp : 0852-6189-1229

### **Latar Belakang Pendidikan**

SD : SDN 122376 Pematangsiantar  
SMP : SMP Swasta Teladan Pematangsiantar  
SMA : SMA Swasta Teladan Pematangsiantar  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

### **Penghargaan**

Lolos dalam Program Kampus Mengajar angkatan 3 tahun 2022.