

**Pengaruh *Self Service Teknologi (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah
Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Pada

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2022

**PENGARUH SELF SERVICE TEKNOLOGI (SST) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP KISARAN**

Oleh :

**FEBRY NABILA SYAHRANI
NIM. 0503182209**


**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**SUMA DAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
2022/2023**

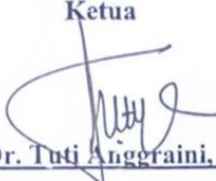
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Self-Service Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran” an. Febry Nabila Syahrani, NIM. 0503182209 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 28 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

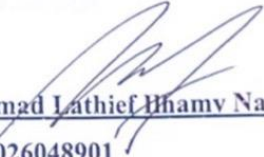
Medan, 02 November 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua


Dr. Tuti Anggraini, M.A
NIDN. 2031057701


Sekretaris


Muhammad Lathief Bhamv Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota


Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908


Annio Indah Lestari Nasution, M. Si
NIDN. 2009037401


Aqwa Naser Daulay, SE. i, M. Si
NIDN. 2024128801


Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E. I
NIDN. 2007098804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**“PENGARUH SELF-SERVICE TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP KISARAN”**

Oleh:

FEBRY NABILA SYAHRANI

NIM. 0503182209

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Perbankan Syariah (SE) Pada Program Studi Perbankan
Syariah.

Medan, 24 Oktober 2022

Pembimbing I



Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

Pembimbing II


Aqwa Naser Daulay, SE. i. M.Si
NIDN. 2024128801

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Tuti Angraeni, M.Ag
NIDN. 2031057701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febry Nabila Syahrani

Tempat / Tgl. Lahir : Bunut Barat / 28 Februari 2001

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Klotok LK. II Bunut Barat, Kab. Asahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH SELF-SERVICE TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KISARAN”** benar karya aslisaya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Senin, 24 Oktober 2022



Febry Nabila Syahrani

NIM 0503182209

ABSTRAK

Febry Nabila Syahrani (2022), Pengaruh Self-Service teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran. Dibawah bimbingan pembimbing Skripsi I Ibu Nurbaiti, M.Kom dan pembimbing Skripsi II Bapak Aqwa Daser Daulay, SE.i., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimana Pengaruh Self-Service Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank BSI Kcp Kisaran yang terdiri dari ATM, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*, dan bagaimana pengaruh dari ketiga fasilitas SST ini secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah berdasarkan T_{hitung} yang didapatkan dari variabel ATM yakni sebesar 5.617 dengan nilai T_{tabel} yaitu ($df = 100 - 3 - 1 = 96$; $t_{tabel} = 1,98498$; maka ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan tingkat level signifikan $0,001 < 0,05$, akibatnya hipotesis H_{01} ditolak dan hipotesis H_{a1} diterima. Penelitian menunjukkan bahwa ATM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah berdasarkan T_{hitung} yang didapatkan dari variabel internet banking yakni sebesar 5.855 dengan nilai T_{tabel} yaitu ($df = 100 - 3 - 1 = 96$; $t_{tabel} = 1,98498$; maka ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan tingkat level signifikan $0,001 < 0,05$, akibatnya hipotesis H_{02} ditolak dan hipotesis H_{a2} diterima. Penelitian menunjukkan bahwa internet banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah berdasarkan T_{hitung} yang didapatkan dari variabel mobile banking yakni sebesar 2.493 dengan nilai T_{tabel} yaitu ($df = 100 - 3 - 1 = 96$; $t_{tabel} = 1,98498$; maka ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan tingkat level signifikan $0,001 < 0,05$, akibatnya hipotesis H_{03} ditolak dan hipotesis H_{a3} diterima. Penelitian menunjukkan bahwa mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan Rahmat serta Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga-Nya, para sahabat-Nya serta kepada umat-Nya hingga akhir zaman. Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata 1 Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh *Self-Service* Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran”. Dalam Penyusunan dan penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M. Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara;
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.;
3. Ibu Tuti Anggraini, MA selaku ketua jurusan program S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis;
4. Ibu Nurbaiti, M. Kom selaku Dosen pembimbing satu yang telah baik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Bapak Aqwa Naser Daulay, SE. i. M. Si selaku Dosen pembimbing dua yang telah baik hati memerikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Kepada Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan;

7. Bapak Abrar Naim selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian;
8. Ucapan yang tiada batas dan istimewa untuk keluarga tercinta saya. Untuk Ayah saya Alm. Elfindra Okmiwan, Ibu saya Wenny Widhiastuti atas doa, dukungan, support dan juga cinta kasih nya kepada peneliti;
9. Terimakasih juga kepada kedua adik saya Nazwa dan Baihaqi, nenek saya Asmah yang juga selalu mendoakan saya dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat kepada peneliti;
10. Terimakasih kepada Aidil Anwar atas dukungan dan juga supportnya kepada peneliti;
11. Ucapan terima kasih juga kepada teman tercinta Tim Mie Ayam Spesial (Aoel, Nisa, Jannah, Alyak, Rani, Dini), Nazlak dan juga Dwick;
12. Not but not least terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berhasil mencapai titik ini dan juga berhasil menyusun penelitian ini.

Terima kasih juga penulis haturkan pada semua orang yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu saran dan masukan yang bermanfaat sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini kedepannya. Akhirnya, penulis yakin bahwa para pembaca akan merasakan manfaat dari penelitian ini.

DAFTAR ISI

<i>ABSTRAK</i>	<i>i</i>
<i>SURAT PERNYATAAN</i>	<i>ii</i>
<i>PERSETUJUAN</i>	<i>iii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iv</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>vi</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>ix</i>

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	14

BAB II KAJIAN TEORITIS

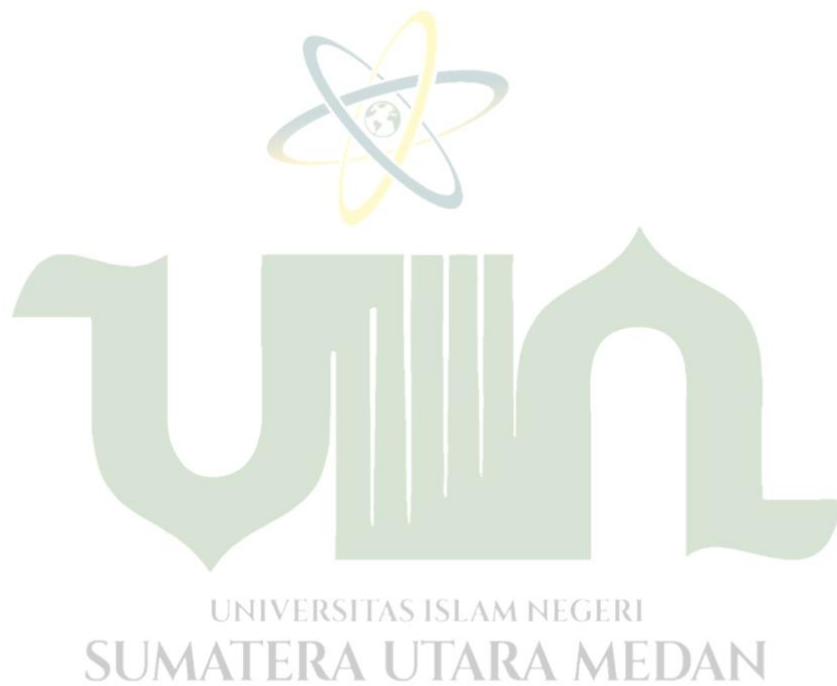
A. Tinjauan Pustaka	16
B. Kajian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Teoritis.....	29
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi Dan Sampel	32
D. Data Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Definisi Operasional Variabel.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	39

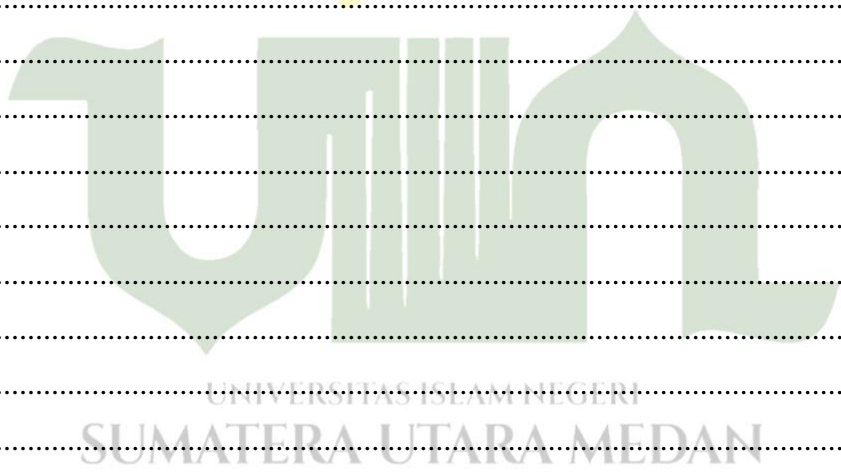
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	8
Tabel 1.2.....	11
Tabel 2.1.....	20
Tabel 2.2.....	24
Tabel 2.3.....	25
Tabel 3.1.....	35
Tabel 3.2.....	37
Tabel 4.1.....	53
Tabel 4.2.....	53
Tabel 4.3.....	54
Tabel 4.4.....	54
Tabel 4.5.....	56
Tabel 4.6.....	57
Tabel 4.7.....	59
Tabel 4.8.....	60
Tabel 4.9.....	62
Tabel 4.10.....	62
Tabel 4.11.....	64
Tabel 4.12.....	65
Tabel 4.13.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	5
Gambar 1.2	6
Gambar 4.1	46
Gambar 4.2	58
Gambar 4.3	59
Gambar 4.4	61

