

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
(Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**Marwansyah**

**NPM : 1951020363**

**Program Studi : Perbankan Syariah**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
2023/1444 H**

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
(Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Oleh :

**MARWANSYAH**  
**NPM : 1951020363**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Femei Purnamasari, M.Si.**  
**Pembimbing II : Anas Malik, M.E.Sy**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG 2023**

## ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi yang begitu pesat di era globalisasi membuat masyarakat memilih melakukan kegiatan yang lebih efisien dan praktis. Perbankan menawarkan pelayanan digital melalui *self service technology* yang diharapkan lebih mudah, efisien dan modern. Selain dari pada kemudahan tersebut pengadaan pelayanan melalui *self service technology* dapat meminimalisir antrian kantor perbankan. Namun terdapat persoalan mengenai apakah pelayanan yang ditawarkan tersebut sesuai dengan yang diharapkan seperti kemudahan dan efisiensi, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah *automatic teller machine, mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah *automatic teller machine, mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 yang menggunakan layanan perbankan syariah. Sedangkan metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil regresi *automatic teller machine, mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan syariah. Semakin baik pelayanan perbankan syariah melalui *self service technology* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah, karena dengan adanya SST membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi perbankan secara mandiri tanpa harus pergi ke kantor bank.

**Kata kunci:** Kepuasan Mahasiswa, *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

## **ABSTRACT**

*The rapid growth of technology in the era of globalization. This development has changed the pattern of students' digital lifestyles as a millennial generation in making online purchase or payment transactions. Similarly, students make digital services the most important part of their lives. Currently, there are also many campuses that cooperate with banks in conducting financial transactions that can make it easier for students without having to come directly to the bank. The purpose of the study is to determine the significant effect of automatic teller machine / ATM, mobile banking and internet banking on student satisfaction of users of Islamic bank digital services both partially (individually) and simultaneously (together). This research uses a quantitative approach with a quantitative type of research description. Sampling by purposive sampling technique.*

*The data used is primary data obtained from the results of filling out questionnaires. The data collection technique used is a questionnaire. This study uses multiple linear regression analysis methods by meeting the classical assumption test.*

*The results showed that partially automatic teller machine / ATM has a significant effect on student satisfaction using Islamic bank digital services, mobile banking has a significant effect on student satisfaction using Islamic bank digital services, and internet banking has a significant effect on student satisfaction using Islamic bank digital services. Simultaneously, automatic teller machines / ATMs, mobile banking and internet banking have a significant effect on student satisfaction using Islamic bank digital services.*

**Keywords:** *Student Satisfaction, Automatic Teller Machine / ATM, Mobile Banking and Internet Banking.*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260*

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARWANSYAH  
NPM : 1951020363  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)”** Adalah Benar-Benar Merupakan Hasil Karya Penyusun Sendiri, Bukan Duplikasi Atau pun Plagiat Dari Karya Orang Lain Kecuali Pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Maret 2024

Penulis



**MARWANSYAH**  
NPM. 1951020363



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat: Jl. Letkol Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung. 35131. Telp. (0721) 703289*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Slif Service Teknologi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah

**Nama** : Marwan Syah

**NPM** : 1951020363

**Program Studi** : Perbankan Syariah

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

**Femei Purnama Sari, M.Si**  
**NIP.198405212015032002**

**Pembimbing II**

**Anas Malik, M. E. Sy.**  
**NIP. 198905062019031014**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Perbankan Syariah**

**Any Eliza, S.E., M.Ak**  
**NIP. 198308152006042004**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Slif Sevice Teknologi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah”** disusun oleh Marwansyah NPM 1951020363 Program Studi **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Rabu, 27 Februari 2024.

**TIM PENGUJI**

**Ketua Sidang : Dr. Madnasir, S.E, M.S.I**

**Sekretaris : Nanda Aulia, M.M**

**Penguji I : Ersi Sisdianto, S.E.I, M.Ak.**

**Penguji II : Femei Purnama Sari, M, Si**

Mengetahui,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Survanto, MM., Akt., C.A**

97009262008011008

## MOTTO

الْوَقْتُ كَالسَّيْفِ إِنْ لَمْ تَقْطَعْهَا قَطَعَاكَ

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”  
(H.R. Muslim)





## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin. Terucap syukur kepada Allah SWT yang utama dari segalanya. Cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku petunjuk, kekuasaan, kekuatan dalam diri ini, nikmat ilmu yang tak ada hentinya membuat diri ini selalu bersyukur. Atas karunianya serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad Shallallahu A'laihi Wassalam.

Segala syukur alhamdulillah kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena telah memberikan kesempatan pada diri ini untuk hadir di tengah-tengah orang yang selalu memberikan do'a, semangat, dan keikhlasannya menemaniku dalam menjalankan kehidupan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya yang sederhana ini kupersembahkan untuk orang-orang tercinta dan tersayang:

1. Untuk kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi, yang selama ini dengan segenap hatinya selalu mendo'akan, membesarkan, merawat, mendidik dan menjagaku serta memberikan kasih sayang sepenuhnya untukku. Terimakasih kepada ibuku Laila Jumroh dan Ayahku Rahmad Zulhan tercinta untuk segala pengorbanannya dan keringat yang selama ini terjatuh demi menyekolahkan ku hingga sampai ke perguruan tinggi agar dapat menggapai cita citaku.
2. Untuk Keluarga besar yang teramat aku cintai dan sayangi yang selama ini sangat menyayangiku, memberikan motivasi, semangat, tenaga, yang juga menjadi pelengkap hidupku sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

## RIWAYAT HIDUP

Nama peneliti adalah marwansyah dilahirkan di Pekon Unggah Kecamatan Kelumbayan Kabupaten Tanggamus pada tanggal 5 Juni 2001 peneliti merupakan anak ketiga dari pasangan bapak Rahmat zulhana dan ibu Laila jumroh yang beralamat di Pekon Unggah Kecamatan Klumbayan Kabupaten Tanggamus berikut riwayat pendidikan peneliti:

1. SD Negeri 1 Pekon Unggak Kecamatan Klumbean Kabupaten Tanggamus lulus pada tahun 2013
2. SMP Negeri 1 Kecamatan Kelumbayan Kabupaten Tanggamus lulus pada tahun 2016
3. SMA Negeri 1 Kecamatan Kelumbayan Kabupaten Tanggamus lulus pada tahun 2019

Setelah lulus dari sekolah menengah atas pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan yang maha Esa atas segala berkat limpahannya serta rahmat dan karunia nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH**. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, sahabat, serta pengikutnya yang senantiasa dinantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak.

Dalam mengerjakan skripsi yang ditulis untuk melengkapi tugas tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof, Dr, Tulus Suyanto M.M.A.kt.C.A sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza, S.E.,M.Ak selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak . Selaku Sekretaris Jurusan yang telah membantu dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsinya.
4. Ibu Femei Purnamasari, M.Si. selaku pembimbing satu saya yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memotivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Anas Malik, M.E.Sy selaku pembimbing dua saya yang telah banyak sekali meluangkan waktunya membantu dan memberi arahan dalam membimbing serta motivasi sehingga skripsi ini selesai.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi, ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

7. Teman-teman yang telah berjuang bersama dari awal sampai akhir ini semoga kita semua bisa sukses bersama.
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Bandar Lampung, Agustus 2023  
Penulis

**Marwansyah**  
**195102036**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	14
H. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	21
1. Teori Kepuasan .....	21
a. Kepuasan Nasabah .....	21
b. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah.....	22
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	22
2. Teori <i>Self Service Technology</i> .....	23
a. <i>Self Service Technology</i> .....	23
b. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> .....	24
c. <i>Mobile Banking</i> .....	26

d. Internet Banking .....	28
3. Hubungan Self-service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah .....	29
a. <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan .....	29
b. Mobile Banking Terhadap Kepuasan.....	30
c. Internet Banking terhadap Kepuasan .....	31
4. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self- Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah .....	32
B. Kerangka Pemikiran.....	34
C. Pengajuan Hipotesis.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Instrumen Penelitian .....	47
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	49
G. Uji Prasarat Analisis.....	52
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
I. Uji Hipotesis .....	56

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

A. Deskripsi Data.....	59
1. Jenis Kelamin Responden .....	59
2. Usia Responden .....	60
3. Distribusi Jawaban Responden.....	63
B. Hasil Analisis Data .....	67
1. Uji Instrumen .....	67
2. Uji Normalitas.....	70
3. Uji Multikolinearitas .....	72
4. Uji Heteroskedastisitas.....	73
5. Analisis Liner Berganda.....	74

6. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	75
7. Koefisiensi Determinasi .....	77
<b>C. Pembahasan Hipotesis</b>	
1. Pengaruh ATM terhadap Kepuasan Nasabah .....	78
2. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah .....	79
3. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	80

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	83
B. Rekomendasi.....	84

**DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN**



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah**. Guna memudahkan dan menghindari kesalahpahaman atau kekeliruan dalam memahami makna dari judul tersebut maka perlu penegasan serta memberikan penjelasan tentang pengertian judul skripsi ini. Adapun uraian secara singkat dari istilah-istilah yang terkandung sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan.<sup>1</sup>

#### 2. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan sendiri merupakan bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke perbankan online, di mana layanan perbankan disampaikan melalui internet.<sup>2</sup>

#### 3. *Self Service Technology*

*Self Service Technology* merupakan bagian dari pengembangan usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan dengan memberikan inovasi layanan mandiri sesuai dengan

---

<sup>1</sup> Surakhmad Winarno, "Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Dan Teknik," *Bandung: Tarsito* 97 (2004).

<sup>2</sup> Trisna Febriana, "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch and Competitive Intelligent (TW-CI)," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 1 (2014): 350–60.



kebutuhan pelayanan sehingga menjadi salah satu alasan untuk tetap bertahan atau semakin maju dalam usahanya.<sup>3</sup>

#### 4. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.<sup>4</sup>

#### 5. Layanan Digital Bank Syariah

Layanan Digital Bank Syariah merupakan inovasi pelayanan dengan meningkatkan teknologi informasi mengarahkan bank dalam suatu era baru yaitu perbankan digital.” “Layanan perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dan bank dimulai sampai dengan berakhir, seperti proses pembukaan rekening hingga penutupan rekening dengan memanfaatkan teknologi informasi.<sup>5</sup>

### B. Latar Belakang Masalah

Pada era modern seperti saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan terjadinya perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor mengalami perkembangan teknologi sehingga yang biasanya dilakukan manual bergeser digantikan dan dibantu oleh teknologi. Perkembangan teknologi ini memberi dampak positif

---

<sup>3</sup> Gita Fitri Desanuari and Regi Ludtriani, “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Pengembangan Usaha Dan Kepuasan Konsumen Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Model Bisnis Restoran,” *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 1, no. 4 (2022): 268–73.

<sup>4</sup> Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–14.

<sup>5</sup> Mohammad Wisno Hamin, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank,” *Lex Crimen* 6, no. 1 (2017).

bagi semua sektor karena segala sesuatu dapat dilakukan secara mudah dan praktis. Salah satu dampak perkembangan teknologi yakni terjadinya digitalisasi yaitu perubahan alih media dari analog ke digital.

Digitalisasi telah merevolusi hampir semua sendi kehidupan dan kebutuhan yang dapat terlayani dan terakses dalam satu genggaman sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih mudah dan praktis.<sup>6</sup> Di Indonesia sendiri saat ini sedang menuju era digitalisasi dengan mengikuti teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi. Kemajuan teknologi inilah yang mengharuskan sektor ekonomi mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya. Saat ini sektor ekonomi menjadi salah satu sektor yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan manfaat dari teknologi informasi yang dirasakan oleh masyarakat, membuat adanya persaingan bisnis di sektor jasa yang sangat ketat sehingga berdampak pada kemajuan perekonomian global.

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Karakteristik Digital Banking adalah nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya

---

<sup>6</sup> Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>

menggunakan satu channel melalui sarana elektronik/digital bank.<sup>7</sup>

Perbankan merupakan salah satu contoh usaha dalam bidang jasa yang berkontribusi dalam memberikan sumbangannya kepada pendapatan nasional. Tidak hanya itu, perbankan juga memiliki fungsi penting sebagai lembaga keuangan yang harus menampung dan menyalurkan dana dari masyarakat agar dimanfaatkan secara produktif dalam kegiatan perekonomian. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang cukup besar serta keberagaman dan jutaan alam yang berlimpah, dengan yakin bahwa industri perbankan di Indonesia memiliki masa depan yang unggul.<sup>8</sup> Teknologi di bidang perbankan dimanfaatkan dalam proses pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi. Pengusaha di bidang perbankan telah bekerja keras untuk saling bersaing dalam mengembangkan produk layanan mereka yang berbasis teknologi.

Menurut OJK digital perbankan atau yang disebut dengan *digital banking* merupakan suatu bentuk layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah guna memperoleh informasi baik mengenai produk maupun diluar produk perbankan seperti investasi ataupun *e-commerce*, melakukan berbagai transaksi dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Hal ini menyebabkan persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Terutama bagi bank syariah walau penduduk Indonesia mayoritas Islam namun mayoritas penduduknya masih menggunakan bank konvensional.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ira Puspitadewi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5, no. 2 (2019): 247–58.

<sup>8</sup> Johan. (2021). Semua bakal digital begini masa depan perbank RI.

<sup>9</sup> Ojk. (n.d.). Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank

Oleh karena itu maka bank syariah dituntut melakukan pengembangan strategi dalam menciptakan inovasi layanan dan produk baru demi memaksimalkan kepuasan nasabah serta agar mampu bersaing dengan bank konvensional dan tetap eksis didunia perbankan. Layanan yang diberikan pihak bank dengan memanfaatkan teknologi sering disebut dengan istilah *Digital Banking*, yang mencakup *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Ketiga fasilitas tersebut disebut dengan *Self-Service Technology*.

Menurut Runita, *Self-Service Technology* adalah suatu sarana atau atribut yang bertujuan memberikan fasilitas kepada nasabah agar bisa melayani diri mereka sendiri tanpa harus tergantung kepada karyawan. Dengan adanya layanan *mobile banking*, *internet banking*, *automatic teller machine* (ATM), *sms banking* yang disediakan oleh bank memudahkan nasabah dan masyarakat mengakses dan mengetahui segala hal terkait dengan produk dan layanan yang ditawarkan dengan praktis serta tidak terkendala ruang dan waktu.<sup>10</sup>

ATM adalah alat elektronik yang merupakan fasilitas bagi nasabah bank dalam menarik uang dan melakukan pengecekan terhadap jumlah saldo dalam rekening tabungan mereka dengan mudah tanpa perlu bantuan dari karyawan bank.<sup>11</sup> ATM ini didukung dengan fasilitas lain yang sering disebut dengan kartu ATM yang berguna dalam mengoperasikan mesin ATM. Dalam mesin ATM terdapat beberapa layanan dan manfaat yang bisa dinikmati oleh para nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi.

---

Umum.<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layan-PerbankanDigital-oleh-Bank-Umum/POJK-12-2018.pdf>

<sup>10</sup> Runita, Sumiati, and Achmad Helmy Djawahir. (2021). "The Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 19 (1)

<sup>11</sup> Vyctoria. (2013). *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding* (ANDI (ed.)).

*Automatic Teller Machine* (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir.<sup>12</sup>

*Mobile Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Indikator instrument pada Mobile Banking yaitu kemudahan transaksi tanpa harus mengunjungi bank / ATM secara langsung. Dalam menggunakan layanan mobile banking ini tentunya nasabah memiliki berbagai alasan tertentu. Baik dalam hal kecepatan akses, akurasi data, keamanan dan juga rasa kepercayaan yang dapat memberikan rasa kepuasan bagi nasabah.<sup>13</sup> *Mobile Banking* adalah sebagian fasilitas perbankan yang menggunakan jaringan komunikasi seperti handphone dan memiliki fitur yang sama seperti ATM, namun tidak bisa untuk transaksi tarikan tunai.<sup>14</sup> Fasilitas *Mobile Banking* di dalam perbankan berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang sering disebut sebagai *SMS Banking*.<sup>15</sup>

*Internet Banking* adalah fasilitas perbankan yang memberikan manfaat bagi nasabah guna untuk melakukan transaksi, mendapatkan informasi, dan juga melakukan komunikasi melalui jaringan internet, sekaligus menjadi fasilitas perbankan

---

<sup>12</sup> Bongkar Rahasia E Vyctoria, "Banking Security Dengan Teknik Hacking Dan Carding," *Yogyakarta: Penerbit Andi*, 2013.

<sup>13</sup> Abdillah Mundir and Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 2 (2021): 243–56.

<sup>14</sup> Fianto, Rahmawati, and Supriani. (2021). "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7 (1): 59–76.

<sup>15</sup> Wardhana, Aditya. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia." *Derema Jurnal Manajemen* 10 (2).

yang cukup fleksibel tanpa mengenal batas waktu dan tempat dibandingkan dengan pelayanan kantor.<sup>16</sup>

Hal tersebut jelas akan sangat berguna dan dapat membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi yang diinginkan. Selain itu juga memiliki layanan fasilitas SST lainnya seperti isi ulang pulsa, transfer, hingga pembayaran tagihan. Bank Syariah Indonesia yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang baru saja didirikan pada 1 Februari 2021 dan diresmikan langsung oleh presiden Indonesia.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank Syariah yang sudah menyediakan layanan digital perbankan. Berbagai layanan digital perbankan disediakan oleh bank BSI salah satunya adalah layanan *Self-Service Technology*. Terdapat beberapa layanan *Self-Service Technology* yang disediakan oleh bank Syariah Indonesia diantaranya *mobile banking*, *internet banking*, *automatic teller machine (ATM)*, *SMS banking* dan masih banyak lagi. Walau baru saja berdiri dan diresmikan layanan *Self-Service Technology* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia cukup banyak diminati oleh nasabah. Seperti yang dilansir laman resmi BSI, dimana pada dua bulan setelah peresmian transaksi digital tembus Rp 40,85 Triliun, dimana transaksi BSI Mobile naik sebesar 82% secara tahunan. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital bank BSI sampai maret 2021 naik 43,3%. Selain disumbangkan oleh transaksi BSI Mobile 42%, kenaikan juga ditopang oleh aktivitas nasabah pengguna layanan internet banking 24%, kartu kredit 17% dan pengguna ATM 14%.

Dengan meningkatnya transaksi digital menjadikan layanan digital sebagai strategi dan inovasi BSI dalam transformasi digital. Karena dengan layanan digital bukan hanya membantu nasabah dalam bertransaksi namun juga memberikan keuntungan bagi pihak bank. Selain itu berkat usaha dan perbaikan BSI dalam

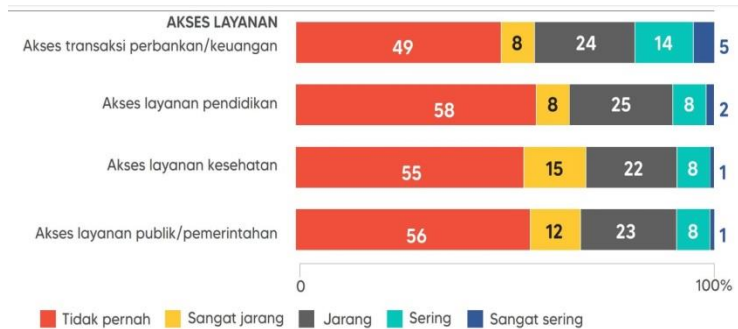
---

<sup>16</sup> Ronny, Nurhadi, and Ilfitriah. 2020. "The Understanding Customer Satisfaction on Internet Banking: A Case Study in Indonesia." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 16 (1).

layanan digital, BSI mampu meraih penghargaan melalui “*Digital Brand Awards 2022*”, dimana penghargaan tersebut diraih atas dinobatkannya mobile banking BSI sebagai *mobile banking* terbaik kategori bank umum syariah. Maka dengan adanya layanan *Self-Service Technology* yang disediakan BSI menjadi alternatif nasabah dalam melakukan bertransaksi perbankan tanpa harus pergi ke bank secara langsung. Kemudian dengan adanya layanan ini diharapkan mampu mempermudah nasabah dan masyarakat mengakses dan mengetahui segala hal terkait dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan praktis serta tidak terkendala ruang dan waktu.

Layanan *Self-Service Technology* adalah layanan yang memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu sebagai generasi Z yang tanggap terhadap perkembangan teknologi, mahasiswa merupakan salah satu golongan yang banyak menggunakan jasa perbankan terutama dalam layanan digital. Hal ini didukung dengan fakta perubahan gaya digital yang digemari mahasiswa sebagai generasi Z sehingga mahasiswa berkeinginan melakukan hal yang instan dan praktis dalam hal melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan adanya layanan digital *self service technology* seperti *automatic teller machine*, *mobile banking* dan *internet banking* sangat membantu mahasiswa dalam melakukan segala transaksi dalam perbankan. Hal ini dikarenakan mahasiswa tidak perlu lagi datang langsung ke bank terdekat untuk melakukan transaksi. Sehingga mahasiswa tidak perlu lama-lama mengantri ke teller untuk melakukan transaksi.

**Gambar 1.1 Kebiasaan Berinternet Masyarakat**



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/publikasi/2023/02/01/satus-literasi-digital-di-indonesia-2022>

Berdasarkan data di atas yang dikutip dari databoks terlihat bahwa akses transaksi perbankan dapat terlihat bahwa akses transaksi perbankan memperoleh nilai terendah yaitu 49, yang artinya bahwa akses transaksi perbankan masih berada dibawah akses pelayanan lainnya, oleh sebab itu perlunya peningkatan pelayanan perbankan yang lebih mudan dan efisien sehingga akses masyarakat dalam melaksanakan transaksi perbankan akan lebih baik lagi.

Padahal seharusnya baik mahasiswa maupun masyarakat secara umum dapat menggunakan layanan *Self-service technologi* untuk mempermudah melakukan berbagai transaksi dengan mudah dan cepat dengan menggunakan layanan yang dimiliki oleh layanan digitalisasi perbankan, pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan perorangan atau organisasi guna memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah.

Layanan dalam perbankan merupakan suatu hal yang tidak berwujud namun ditawarkan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya ini merupakan suatu bentuk layanan ataupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah seiring



dengan berkembangnya teknologi yang serba cepat.<sup>17</sup> Maka dari itu semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.<sup>18</sup> Sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern, efektif, dan efisien melalui *e-banking*.

Freddy Rangkuti, mengatakan bahwa tidak ada gunanya produk yang berkualitas jika tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Dan sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya adalah puas.<sup>19</sup>

Semakin besar layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou, and Rahman<sup>20</sup> dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa *Self-Service Technology* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan hasil penelitian Tamaruddin, Achmad Firdaus, dan Endri<sup>21</sup> memiliki hasil yang berbanding terbalik. Dimana penelitian tersebut mengatakan bahwa tidak ada pengaruh langsung teknologi *self-service* terhadap kepuasan nasabah pada

---

<sup>17</sup> Nuralam, Inggang Perwangsa. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish

<sup>18</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.(2006). *Manajemen Pemasaran Edis Jilid 2*. Terjemahan oleh Benyamin Molan.(2007). Jakarta: Indeks.

<sup>19</sup> Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<sup>20</sup> Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). "Customer Satisfaction under Heterogeneous Services of Different Self-Service Technologies." *Management and Marketing* 14 (1).

<sup>21</sup> Tamaruddin, Achmad Firdaus, and Endri. (2020). "*Customer Satisfaction Mediates the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia*." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research Economic Research* 5 (2).

layanan *E-Banking* Penelitian yang dilakukan oleh Tamaruddin dkk dengan judul *Customer Satisfaction Mediates the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia*, variabel penelitian difokuskan pada pada layanan *e-banking* bank syariah di Indonesia.

Sedangkan penelitian Hossain, Zhou, and Rahman<sup>22</sup> dengan judul *Customer Satisfaction under heterogeneous services of different self-service technologies*, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa *automated teller machine, telephone banking, internet banking, dan mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan terdapat perbedaan dalam penelitian ini. Dimana peneliti ini memiliki tiga variabel yaitu *automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking*. Kemudian teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji ketepatan model dengan uji f dan uji determinasi, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dengan uji t, dan objek yang digunakan adalah mahasiswa pengguna Bank Syariah Indonesia Penelitian ini penting diteliti, karena diduga ada beberapa faktor perbedaan penggunaan digitalisasi perbankan melalui *self-service technology* terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Faktor-faktor yang di dapat hasil dari riset sebelumnya, pemaparan data, dan teori yang dapat dijadikan sebagai rujukan. Selain itu UIN Raden Intan Lampung bekerja sama dengan BSI dalam pembayaran UKT dan dalam penerimaan beasiswa. Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut, peneliti menganggap perlu adanya penelitian mengenai **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital**

---

<sup>22</sup> Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). “Customer Satisfaction under Heterogeneous Services of Different Self-Service Technologies.” *Management and Marketing* 14 (1).

## **Bank Syariah Indonesia” (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 FEBI UIN RIL).**

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

#### **1. Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

- a. Perubahan gaya hidup digital yang mulai digemari mahasiswa sebagai generasi Z.
- b. Keinginan mahasiswa akan hal yang instan dan praktis dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pembelian online.
- c. Adanya kerjasama antara kampus dengan pihak bank dalam pengelolaan transaksi keuangan, seperti pembayaran SPP atau UKT dan penerimaan beasiswa.
- d. Mahasiswa rantau yang menjadikan layanan digital perbankan sebagai bagian yang penting dalam kehidupannya.

#### **D. Batasan Masalah**

Sebagai upaya dalam memfokuskan pembahasan penelitian agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu dibuat batasan masalah. Adapun ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan di UIN Raden Intan Lampung pada mahasiswa FEBI berdasarkan hal yang dibutuhkan oleh peneliti.
2. Data yang diperlukan sesuai dengan informasi narasumber terkait dan informasi dari studi literatur
3. Metode penelitian yang dilakukan dalam bentuk kuantitatif.

## E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui apakah *automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019 pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

## G. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa lainnya dalam memperoleh informasi mengenai digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan mahasiswa lainnya dalam menggunakan layanan digital perbankan. Dari penelitian ini mahasiswa lainnya juga dapat mempertimbangkan layanan digital apa yang akan digunakan untuk memudahkan dalam bertransaksi di bank tersebut sesuai dengan keinginan dan kegunaannya. Selain itu dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini.

### 2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan Bank Syariah Indonesia, diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat terkait dengan layanan digital apa yang akan digunakan serta memiliki kenyamanan nasabah untuk memudahkan ketika bertransaksi di bank tersebut. Selain itu mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terkait dengan strategi pemasaran di bank tersebut. Sertadiguankan untuk memperbaiki kekurangan maupun meningkatkan hal yang dianggap ideal dan sesuai idengan harapan nasabah.

## H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Didalam melakukan sebuah penelitian tentunya peneliti membutuhkan rujukan atau acuan dalam menulis sebuah penelitian berupa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebeumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut daftar rujukan penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Adik Risa Pertiwi tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia”. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Jumlah populasi 3502

mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dan sampelnya adalah 100 responden. Probability sampling sebagai cara memperoleh data. Dokumen semisal buku dan website bagian dalam data sekunder dan primernya adalah pengamatan penulis. Google form sebagai implementasi dari angket yang disebar. Analisis data menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, uji regresi linier berganda serta uji T (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, semakin bagus layanan ATM yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Semakin bagus layanan mobile banking yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Semakin bagus layanan internet banking yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan melalui self service technology pada Bank Syariah Indonesia.<sup>23</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanti tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNISMA Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah”. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling, Sampel dalam penelitian sebanyak 95 responden. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kemudian dilakukan analisis menggunakan model statistik parametrik regresi linier berganda. Uji F dan uji t juga dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen baik secara simultan maupun parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) didapatkan t hitung sebesar 3,070 dengan nilai signifikansi 0.003. Karena

---

<sup>23</sup> Adik Risa Pratiwi And Taufiq Wijaya, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Teknologi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia” (Uin Raden Mas Said Surakarta, 2023).

nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Artinya, *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada variabel *Internet Banking* didapatkan t hitung sebesar 3,588 dengan nilai signifikansi 0.001. Karena nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Artinya, *Internet Banking* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dan berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada variabel *Mobile Banking* (X3) didapatkan t hitung sebesar 3,395 dengan nilai signifikansi 0.001. Karena nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Artinya, *Mobile Banking* (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.<sup>24</sup>

3. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Zakaria Harahap tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi adalah semua Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, sampel diambil 90 orang responden, dengan teknik sampling random sampling dengan metode sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Teknik analisis data meliputi: uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian untuk uji determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,738. menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan

---

<sup>24</sup> Ramadhanti, M., Shodiq, N., & Mawardi, C, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 dan 2019). *Jurnal El-Aswaq*.

m-Banking terhadap Kepuasan Nasabah. Kepuasan Nasabah menunjukkan pengaruh yang positif dan searah antara kepuasan nasabah dengan layanan m-Banking pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. hal ini menunjukkan apabila semakin baik dipelayanan m-Banking akan semakin meningkat kepuasan nasabah. Metode bertransaksi melalui layanan m-Banking sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan m-Banking memberikan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun dengan semakin meningkatnya transaksi nasabah yang menggunakan fasilitas m-Banking dalam melakukan transaksi perbankan.<sup>25</sup>

4. Penelitian lain juga dilakukan oleh Eka Diah Saputri, Maslichah, dan Juanaidi tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah”. Penelitian ini menggunakan korelasional karena dilakukan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel yaitu variabel independen yang terdiri dari ATM, Mobile Banking, Internet Banking terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Berdasarkan karakteristik masalah penelitian ini merupakan penelitian korelasional yaitu penelitian yang sifatnya menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Dengan hasil penelitian Pada variabel ATM (X1) diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,049 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel ATM (X1) terhadap variabel Kepuasan mahasiswa (Y). Tingkat pemahaman ATM sangat dibutuhkan dalam melakukan transaksi menggunakan ATM hingga timbul rasa puas karena penggunaannya. Untuk itu diperlukan sebuah

---

<sup>25</sup> Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih,” *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): 101–18.



langkah praktek langsung secara berkala untuk mempertahankan dan memanfaatkan ATM tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi pemahaman ATM masyarakat Maka semakin meningkat minat masyarakat dalam berinvestasi. Pada variabel Mobile Banking (X2) diperoleh hasil signifikansi sebesar  $0,045 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *Mobile Banking* (X2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Kepuasan mahasiswa akan terjadi ketika ada rasa puas setelah penggunaan fasilitas yang telah disediakan oleh perbankan salah satunya yaitu Mobile Banking, yakni yang dapat membantu memenuhi kebutuhan bertransaksi secara cepat, mudah, tidak perlu memakan waktu yang cukup sia-sia.<sup>26</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self-Service Technology* Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di PT. Bank Bukopin, Tbk)”. Jenis penelitian yang dipilih adalah kuantitatif dengan metode analisis Faktor eksploratori, Deskripsi, dan Regresi Linier Berganda. Dengan variabel (X1) self service technology dan (Y1) perilaku nasabah prioritas dan (Y2) kepuasan nasabah. Teknik penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan metode faktor eksploratori, deskripsi dan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yaitu menunjukkan bahwa (X1) self service technology berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y1) perilaku dan (Y2) kepuasan nasabah PT. Bank Bukopin Tbk.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Eka Diah Saputri, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung),” 2020.

<sup>27</sup> Dharmawan, Soekma Adie. 2018. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di PT. Bank Bukopin, Tbk). Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal. Universitas Jember.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan yang dibagi dalam lima bab yang terdiri dari:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori dan pengujian hipotesis serta menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori yang menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti meliputi packaging, cita rasa dan minat beli. Selain itu juga pada bab ini membahas tentang hipotesis yang menjelaskan teori-teori terkait dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar rujukan atau acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian meliputi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis serta uji hipotesis.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, diuraikan tentang analisis dan interpretasi hasil penelitian. Data hasil penelitian akan disajikan dan disertai dengan hasil perhitungan statistik data.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab penutup memaparkan tentang simpulan atas hasil pembahasan analisa data penelitian serta rekomendasi.



## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya tentang Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai *T*hitung lebih besar dari *T*tabel ( $3.285 > 1.660$ ) dan diperoleh nilai signifikansi kurang dari *DF* ( $0.00 < 0,01$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel ATM (*X*<sub>1</sub>) terhadap kepuasan nasabah (*Y*). Semakin baik pelayanan ATM dengan keberadaannya yang semakin banyak hal ini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, begitupun sebaliknya jika keberadaan ATM sulit di akses atau bahkan sering mengalami masalah hal ini akan berpengaruh terhadap penurunan kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai *T*hitung lebih besar dari *T*tabel ( $2.329 > 1.660$ ) dan diperoleh nilai signifikansi kurang dari *DF* ( $0,022 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel *Mobile banking* (*X*<sub>2</sub>) terhadap kepuasan nasabah (*Y*). *Mobile banking* mempermudah urusan keuangan dalam perbankan tanpa harus mengurus waktu dan tenaga untuk pergi ke bank, karena bias diakses kapanpun dan dimanapun. Oleh sebab itu semakin baik dan mudan pelayanan dan fitur *mobile banking* untuk diakses maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah begitupun sebaliknya, jika akses maupun fitur sulit untuk diakses maka akan menurunkan kepuasa nasabah.

3. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai  $T$  hitung lebih besar dari  $T$  tabel ( $2.343 > 1.660$ ) dan diperoleh nilai signifikansi kurang dari  $DF$  ( $0.021 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel *internet banking* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). *Internet Banking* mempermudah urusan keuangan nasabah dan memenuhi kebutuhan bertransaksi yang dapat dilakukan secara cepat, efektif dan efisien. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan *internet banking* maka akan menaikkan kepuasan nasabah, semakin menurunnya kualitas pelayanan *internet banking* maka akan menurunkan kepuasan nasabah.

## B. Rekomendasi

1. Diharapkan pada pihak bank untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan digital seperti *Automatic Teller Machine*, *mobile banking*, dan *internet banking*, agar selalu dapat digunakan dengan sebagaimana fungsinya karena terbukti nasabah merasa cukup terbantu dalam mengatasi persoalan keuangan pada perbankan.
2. Diharapkan untuk pihak perbankan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas keamanan sistem *internet banking* karena berdasarkan hasil penelitian *Automatic Teller Machine*, *internet banking* dan *internet banking* sudah cukup dipercaya dan cukup dapat diandalkan dalam mengatasi perihal keuangan dalam perbankan
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori yang lebih luas dan penelitian dapat dilakukan dengan jangkauan yang lebih luas karena penelitian ini hanya dilakukan pada Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
4. Bagi pihak Bank Syariah diharapkan mampu memberikan edukasi dan layanan yang lebih baik dan lengkap terhadap nasabah terkait penggunaan layanan *Automatic Teller Machine*, *mobile banking* dan *internet banking*, agar meningkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Muri Yusuf. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan Prenada Media*.
- Aglis Andhita Hatmawan, (2020). “Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Berdasarkan Iso (9001). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmawan, Soekma Adie. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology (SST)* Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di PT. Bank Bukopin, Tbk). Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal. Universitas Jember.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, hal 3
- Fandy Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fianto, Rahmawati, and Supriani. (2021). “Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks.” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7 (1).
- Grace, D. (2017). Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* Dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- Harahap, Dewi Berliana. (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Cabang Medan Aksara*. Skripsi. UIN Sumatera Utara.
- Hawkins Best dan Coney. (2001). *Customer Behavior : Building Marketing Strategy*. 8 th. Edition. New York: McGraw-Hill.
- Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). “Customer Satisfaction under Heterogeneous Services

- of Different Self-Service Technologies.” *Management and Marketing* 14 (1).
- I Made Laut Mertha Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata Anak Hebat Indonesia*.
- Ifham, Ahmad. (2015). *Ini Lho Bank Syariah: Memahami bank Syariah dengan Mudah*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Iqbal, M.S., Hasan, M.U., dan Habibah, U. (2018). *Impact of Self-Service Technology (SST) Service Quality on Customer Loyalty and Behavioral Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Cogent Business & Management*, 5: 1423770.
- Islam, E., Ekonomi, F., Universitas, I., Pos, K., Perbankan, J., Fakultas, S., Islam, E., & Djuanda, U (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap *Internet Banking Factor Affecting The Interest Of Customers Of Internet Banking*. *Mislah Hayati Nasution*. 1, 62–73.
- Jauhariyah, I. (2020). Pengaruh *Self-Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Johan. (2021). Semua bakal digital begini masa depan perbank RI. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211103102154-17-288618/semua-bakal-digital-begini-masa-depan-perbankan-ri>
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. (2007). Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S. Shihab. (2015). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap

- Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 13 No. 2: 199-216
- Lupiyoadi, *Rambat*. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba. Empat: Jakarta.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Meuter, M.L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., dan Bitner, M. J. (2000). *Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service ecounters*. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.
- Mundir, A., Islam, L. H.-M. J. E. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Jurnal.Yudharta.Ac.Id*, 12(2), 243–256. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>
- Nuralam, Inggang Perwangsa. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ojk. (n.d.). Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layan-PerbankanDigital-oleh-Bank-Umum/POJK\\_12-2018.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layan-PerbankanDigital-oleh-Bank-Umum/POJK_12-2018.pdf)
- P T Bumi Aksara, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bumi Aksara, 2021).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L.L. (2000). *A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 358-371.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). *Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness*,



- anxiety, trust, and grievance redressal. International Journal of Information Management*, 54(May), 102144.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144>
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Manajemen Dan Bisns Indonesia*, 5(2), 247–258.
- Ramadhanti, M., Shodiq, N., & Mawardi, C. M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 dan 2019). *Jurnal El-Aswaq*.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*
- Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ronny, Nurhadi, and Ilfitriah. 2020. “The Understanding Customer Satisfaction on Internet Banking: A Case Study in Indonesia.” *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 16 (1).
- Runita, Sumiati, and Achmad Helmy Djawahir. (2021). “The Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction.” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 19 (1).
- Sasongko, J. (2020). *Self Service Technology* Jadi Solusi Alternatif di Tengah Pandemi. <https://www.sonora.id/read/422411039/self-service-technology-jadi-solusi-alternatif-di-tengahpandemi>.
- Sudaryono*. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix. Method*. Depok: Rajawali Pers
- Sugiyono*. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti.( 2011).*Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.