

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya sendiri.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Juni 2021

RISKI RINDIYANI PRADEVI
NIM : 171420130

ABSTRAK

Nama: **Riski Rindiyan Pradevi**, NIM: **171420130**, Judul Skripsi: **Pengaruh Manfaat dan Tantangan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Serang.**

Dengan adanya jaringan teknologi informatika yang canggih ini, maka hubungan antara bank dan nasabahnya menjadi lebih dekat, hemat, efisien, cepat dan murah. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking* transaksi lebih mudah 24 jam.

Setiap ada manfaat dan kemudahan nasabah menggunakan m-banking, adapun tantangan dan yang dialami nasabah. Masih rendahnya minat masyarakat Indonesia yang melakukan kegiatan ekonomi digital, Beberapa tantangan digital ekonomi terhadap perkembangan bisnis perbankan seperti pada bagian keamanan data nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah manfaat mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang. Apakah tantangan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang. Adapun tujuan penelitian ini adalah: untuk menganalisis pengaruh manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang. Untuk menganalisis pengaruh tantangan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking BRIS KCP Serang yang berjumlah 3.400 orang dengan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji T, uji F, analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi).

Dari hasil output uji yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai t_{hitung} variabel manfaat (X1) adalah 4.342, t_{hitung} pada variabel tantangan adalah 3.174 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.984723 dengan menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H1 diterima dan Ho ditolak, yang artinya dapat disimpulkan secara parsial variabel independen yaitu manfaat dan tantangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Dengan pengaruh sebesar 53,8% dan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Manfaat, Tantangan dan Kepuasan Nasabah*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang, 4218 Telp.(0254)200332 Fax.(0254)200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n Riski Rindiyani	UIN SMH Banten
Pradevi		di –
	NIM. 171420130	Serang

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Riski Rindiyani Pradevi**, NIM: **171420130** yang dengan judul Skripsi “**Pengaruh Manfaat dan Tantangan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Serang**” diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekoomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 28 Juni 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Itang, M.Ag

NIP. 197108041998031003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN
PENGARUH MANFAAT DAN TANTANGAN MOBILE
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH
KCP SERANG

Oleh :

RISKI RINDIYANI PRADEVI
NIM : 171420130

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Itang, M.Ag

NIP. 197108041998031003



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



Dr. Nihavatul Maskuroh, M.Si

NIP. 196402121991032003



Hendrieta Ferioka S.E M.Si

NIP. 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Riski Rindiyani Pradevi NIM: 171420130** yang berjudul: **“Pengaruh Manfaat dan Tantangan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Serang”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 06 Juli 2021, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

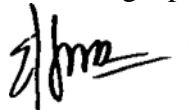
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



Elsa. M. Ak.
NIP. 198510062019032011

Anggota-Anggota,

Penguji I,



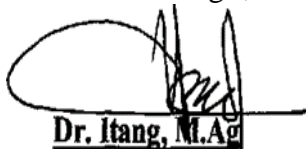
Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

Penguji II,



Hendrieta Ferieka S.E M.Si
NIP. 19836112006042001

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Di'amah Fitriyva, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, dengan menyebut nama Allah yang maha segalanya. Puji dan syukur aku persembahkan kepadamu ya Rabbku. Karena takdirmu menjadikanku manusia yang sehat jasmani dan rohani serta dapat berfikir sehat sehingga aku dapat berproses mencapai salah satu cita-citaku ini, Aamiin.

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji Syukur aku persembahkan kepada-Mu ya Rabb. Atas takdirMu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalankan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal yang baik untuk meraih cita-citaku. Aamiin Allahumma Aamiin...

Gelar ini ku persembahkan untuk orang tua tercinta, Ayahanda Umyadi dan Ibunda Indayani yang selalu meridhoi setiap langkahku, cinta kasih sayang yang takkan tergantikan dan selalu memberikan doa serta dukungan dalam bentuk apapun, ucapan terimakasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikannya, maka terimalah persembahan ini dariku anak yang selalu membutuhkan doa kalian. Adik-adiku tersayang , Rizky Rahmadhani Yadi dan Muhammad Rezky Triyadi terimakasih atas segala doa dan semangat selama ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

MOTTO

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي
تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَاءٍ
فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ مَطْرًا وَتَصْرِيفِ الرِّيَّاحِ
وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ. ١٦٤

“Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh, merupakan tanda- tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti.”

(Q.S. Al-Baqarah : 164)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama: Riski Rindiyani Pradevi, dilahirkan di Tangerang pada tanggal 23 September 1999. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan orang tua Bapak Umyadi dan Ibu Indayani, Adik perempuan bernama Rizky Rahmadhani Yadi Akbar, Adik laki-laki bernama Muhammad Rezky Triyadi, alamat rumah Kampung Waru 1, RT 003/RW 003, Desa. Sukaharja, Kec. Sindang Jaya Kab.Tangerang, Prov. Banten.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh:

1. TK Nurrahman tahun lulus 2005
2. SD Negeri 3 Sukaharja tahun lulus 2011
3. MTs Negeri 1 Rajeg tahun lulus 2014
4. MA Miftahul Khaer tahun lulus 2017
5. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Angkatan 2017
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi:

1. HMJ 2019/2020 (Anggota Kominfo)
2. KSEI KES (Anggota)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb,.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya. Sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Manfaat dan Tantangan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Serang” Merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Apabila banyak kekurangan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman. M.A, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dra. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, sebagai Ketua jurusan Perbankan Syariah.

4. Bapak Havid Risyanto, M.Sc, sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Itang, M.Ag, sebagai pembimbing I Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd, sebagai pembimbing II Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Bapak dan ibu dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Serang, 28 Juni 2021

RISKI RINDIYANI PRADEVI
NIM : 171420130

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAKOSAH.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Wilayah penelitian	39

B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Jenis Penelitian	41
D. Sumber Data yang digunakan.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Operasional Variabel Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Struktur Organisasi BRISyariah Cabang Serang.....	57
C. Gambaran Umum Responden.....	58
D. Analisis Data.....	62
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN