

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi 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 pribadi.

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

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

Serang, 1 September 2023



Marisa Putri Maharani

NIM. 191420003

ABSTRAK

Nama: Marisa Putri Maharani, NIM: 191420003, Judul Skripsi: *Pengaruh Mobile Banking dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja).*

Dalam dunia perbankan berbagai macam inovasi serta layanan dibuat dengan tujuan untuk menarik serta memberikan layanan yang aman, nyaman dan mudah bagi nasabah. Transaksi menggunakan media elektronik sangat mendominasi pada sistem keuangan, dan kebutuhan menggunakan media elektronik bertambah seiring dengan meningkatnya kegiatan perdagangan secara *online*. Baik perbankan syariah maupun konvensional semuanya saling bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah guna mempertahankan loyalitas nasabah.

Variabel pada penelitian ini adalah *Mobile Banking* (X1) Kinerja Pelayanan (X2) dan Efektivitas Transaksi (Y). Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimanakah pengaruh *mobile banking* terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja? 2). Bagaimanakah pengaruh kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja? 3). Bagaimanakah pengaruh *mobile banking* dan kinerja pelayanan secara simultan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja? Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan total 100 sampel. Penelitian ini menggunakan data primer. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel *mobile banking* dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas transaksi nasabah, sedangkan variabel kinerja pelayanan tidak berpengaruh terhadap efektivitas transaksi nasabah.

Kata Kunci: Bank Syariah, Efektivitas, Mobile Banking, Kinerja Pelayanan

NGESAHAN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSIT ISLAM NEGERI**

SULTAN MAUANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp. 025- 2000323 Fax. 0254 – 200022

Nomor : Note Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar **Dekan** Fakultas Ekonomi
Hal : **Usulan Munaqasyah** Dan Bisnis Islam
a.n. Marisa Putri Maharani UIN SMH BANTEN
NIM. 191420003 di –
Serang

Assaamu'alaikum Wr. Wb.

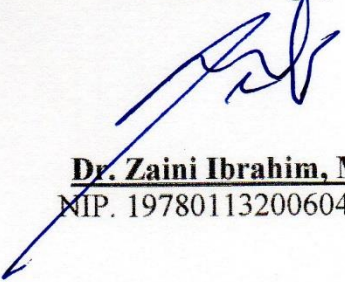
Diperkenalkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Marisa Putri Maharani, NIM: 191420003 dengan judul Skripsi **“Pengaruh Mobile Banking dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja)”**, di ajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan segera di munaqasyahkan.

Demiikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan teriama kasih.


Wassaamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 10 September 2023

Pembimbing I,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II,


Siti Marfu'ah M.PI.
NIP. 199012182019032014

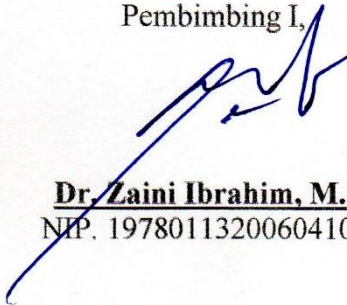
PERSETUJUAN
PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS TRANSAKSI
NASABAH
(Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja)

Oleh:

MARISA PUTRI MAHARANI
NIM: 191420003

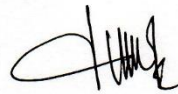
Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II,



Siti Marfu'ah M.PI.
NIP. 199012182019032014

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP: 19640212199103003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

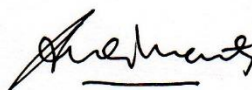
Skripsi a.n Marisa Putri Maharani, NIM: 191420003 yang berjudul: **“Pengaruh *Mobile Banking* dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 7 September 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



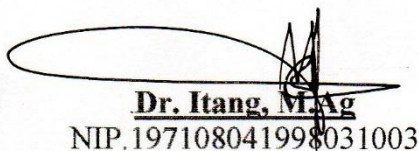
Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Nurmaita Hamsyiah, M.Si.
NIDN. 2005057904

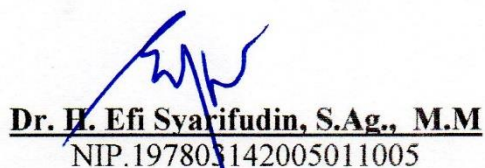
Anggota,

Penguji I,

Penguji II,



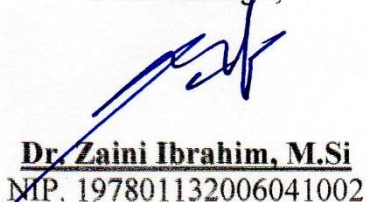
Dr. Itang, M.Ag
NIP.197108041998031003



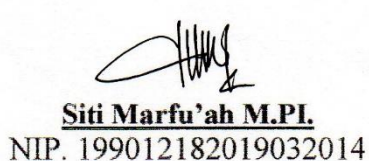
Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M
NIP.197803142005011005

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002



Siti Marfu'ah M.Pl.
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk saya menyelesaikan tugas akhir dengan segala kesanggupan saya. Segala puji syukur saya ucapkan kepada-Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat serta doa disaat saya tertatih. Hanya kepada-Mu tempat saya mengadu dan mengucapkan syukur alhamdulillah. Amanah ini telah usai, karya sederhana ini sebagai kado keseriusan saya untuk membalas segala cinta dan kasih sayang kalian. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Mardhani dan ibu Munawaroh sebagai tanda bakti dan tanda hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga, saya persembahkan karya kecil ini kepada mamah dan ayah saya yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan pada tahap ini. Skripsi ini merupakan bukti perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan orangtua serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Dan semoga harapan dari orangtua serta keluarga dapat melihat penulis menjadi orang yang sukses dan bermanfaat untuk orang lain. Tidak ada kalimat lain yang ingin penulis ucapkan selain, terima kasih atas segalanya.

MOTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu”. (Q.S Al- Baqarah [1]: 185)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Marisa Putri Maharani, lahir di Tangerang pada tanggal 20 Oktober tahun 2001. Merupakan putri pertama dari ayah Mardhani dan ibu Munawaroh.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis MI Nurhidayah tahun 2013, MTS Daarul Ahsan 2016, MAN 2 Tangerang 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tahun 2019.

Selama menjadi pelajar, penulis mengikuti organisasi diantaranya pada tahun 2016-2018 sebagai anggota. Pada tahun 2020-2022 KSEI KES sebagai *staff Public Relations*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Ungkapan Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Mobile Banking* dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja)”. Yang disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Dr. Zaini Ibrahim M.Si., selaku pembimbing I dan ibu Siti Marfu'ah M.SI., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini, serta berbagai pihak yang ikut membantu berpartisipasi dan memberikan dukungan moril maupun materil dalam penelitian ini mulai dari awal persiapan penelitian sampai akhir penulisan.

Untuk itu ungkapan bahagia dan rasa terima kasih penulis sampaikan setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Wawan Wahyuddin, MPd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Prof. Dr.Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Henny Saraswati, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak M. Rasyidin, sebagai pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja yang telah membantu memberikan informasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis yaitu bapak Mardhani dan ibu Munawaroh yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis, dan terima kasih

juga karena selalu mendukung segala keputusan serta pilihan dalam hidup penulis, kalian sangat berarti.

7. Kepada cinta kasih adik penulis satu-satunya yaitu Aulia Cinta Maharani, yang darahnya ikut mengalir dalam tubuh ini, penulis ucapkan terimakasih karena telah menjadi salah satu alasan penulis bertahan dari kerasnya dunia.
8. Sahabat penulis sejak masa putih abu-abu yaitu Ayi, Fidela, dan Dewi yang selalu setia mendengarkan curahan hati penulis saat mengerjakan skripsi, saya ucapkan terimakasih atas dukungan doa yang berikan kalian berikan.
9. Kepada sahabat terbaik diperantauan Afifah, Shelly, dan Adinda yang telah berjuang bersama dari awal masuk perkuliahan hingga sekarang, terimakasih karena tidak pernah bosan memberikan dukungan, perhatian, dan memberikan yang terbaik bagi kelancaran skripsi penulis.
10. Dan yang terakhir, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya ini, diri saya sendiri, Marisa Putri Maharani. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati rintangan hidup yang tak tertebak adanya. Terimakasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil namun terimakasih karena telah menjadi manusia yang selalu

mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Marisa, rayakan selalu hadirmu didunia lewat semua hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian hal baik dari alam semesta, semoga engkau lahir berkali-kali.

Serang, 1 September 2023

Penulis,

Marisa Putri Maharani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7

G. Sistematika Penulisan	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	10
2. Efektivitas Transaksi Nasabah.....	13
3. <i>Mobile Banking</i>	16
4. Kinerja Pelayanan	18
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran	30
1. Hubungan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah	30
2. Hubungan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah	31
D. Hipotesis	33
BAB III: METODE PENELITIAN	35
A. Ruang Lingkup Penelitian	35
B. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	35
C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	37
1. Definisi Operasional	37
2. Pengukuran Variabel	39
D. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Kualitas Data	40
a. Uji Validitas.....	40
b. Uji Reliabilitas.....	40
2. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41

b. Uji Multikolinieritas	41
c. Uji Heteroskedasitas	42
3. Uji Hipotesis	43
a. Uji T (Parsial)	43
b. Uji F (Simultan)	43
4. Analisis Model Regresi Linear Berganda	44
BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Analisis Statistik Deskriptif	46
1. Karakteristik Responden	46
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
b. Responden Berdasarkan Usia	48
c. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
d. Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	51
a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mobile Banking	51
b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan	53
c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Eektivitas Transaksi	55
C. Analisis dan Pembahasan	58
1. Hasil Uji Kualitas Data	58
a. Uji Validitas	58
b. Hasil Uji Reliabilitas	59
2. Uji Asumsi Klasik	60
a. Hasil Uji Normalitas	60

b. Hasil Uji Multikolinearitas	61
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
3. Uji Hipotesis	62
a. Uji T (Parsial)	62
b. Hasil Uji F (Simultan)	64
c. Analisis Model Berganda	64
d. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	65
D. Pembahasan	66
1. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah	66
2. Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah	68
3. Pengaruh Mobile Banking dan Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah	69
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Keterbatasan	72
C. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Menggunakan Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Usia Responden	48
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mobile Banking	51
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan ...	53
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektifitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji T (Parsial)	63
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	66