

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 dibidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 07 Agustus 2024



Oktafiani/Syafrudin

NIM: 201420137

ABSTRAK

Nama: Oktafiani Syafrudin, NIM: 201420137, Judul Skripsi: *Pengaruh Perspektif Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Fasilitas BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI Tangerang Cimone)*

BSI *Mobile* merupakan layanan digital perbankan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank maupun ATM kecuali penarikan uang *cash*. Sistem pembayaran dengan menggunakan BSI *mobile* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah bank terhadap layanan perbankan yang dibutuhkan. Fitur dan layanan yang disajikan di dalam BSI *Mobile* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kepuasan tersendiri bagi para pemakainya.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah perspektif kemudahan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Model* sebagai pengukurannya?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* dengan metode *Partial Least Squares structural equation model* sebagai pengukurannya. 2) Memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak Bank Syariah Indonesia sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan sistem BSI *Mobile*.

Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares (PLS) structural equation model* (SEM), di mana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas BSI *Mobile*. Dengan analisis outer model diantaranya: Uji Validitas Reliabilitas, *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability* dan *Inner Model: R-Square, T-statistic, P values*.

Kesimpulan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel perspektif kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Dari uji t hitung $> t$ tabel yaitu $83.594 > 1.985$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H1 menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. besar nilai *R-Square* untuk variabel perspektif kemudahan adalah 0,757. Hasil ini menunjukkan bahwa 88,3% variabel kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh perspektif kemudahan, sisanya yaitu sebesar 11,7% yang dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dihipotesiskan dalam model.

Kata kunci: Kemudahan, Kepuasan, BSI *Mobile*, Fitur, Layanan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. **Oktafiani Syafrudin**
NIM: 201420137

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Oktafiani Syafrudin, 201420137** dengan judul Skripsi **Pengaruh Perspektif Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Fasilitas BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI Tangerang Cimone)** diajukan 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 dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II,

Anita, M.Si
198208082015032003

Najmi Hillalisyati M.Pd
199004052020122009

PERSETUJUAN

**Pengaruh Perspektif Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah
Menggunakan Fasilitas BSI *Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI Tangerang
Cimone)**

Oleh:

**Oktafiani Syafrudin
201420137**

Menyetujui,

Pembimbing I



Anita, M.Si
198208082015032003

Pembimbing II



Najmi Hillalisyati M.Pd
199004052020122009

Menyetujui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihavatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



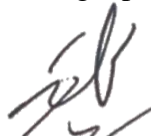
Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Oktafiani Syafrudin NIM: 201420137 yang berjudul: ***"Pengaruh Perspektif Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Fasilitas BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI Tangerang Cimone)"***. Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 19 September 2024, 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 Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 198306112006042001

Penguji II,



Rezky Mehta Setiadi, S.E., M.Ak
NIP. 198805192020121006

Pembimbing I,



Anita, S.E., M.Si
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II,



Najmi Hillalilyati, M.Pd
NIP. 199004052020122009

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Syafrudin dan Ibunda Eneng Suneli tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan ampunilah dosa-dosa mereka. Berilah kasih sayang terhadap mereka sebagaimana mereka menyayangiku diwaktu kecil.. aamiin

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan mempermudah dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.. aamiin

MOTTO

قُلِ انظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Perhatikanlah apa saja yang ada di langit dan di bumi!” Tidaklah berguna tanda-tanda (kebesaran Allah) dan peringatan-peringatan itu (untuk menghindarkan azab Allah) dari kaum yang tidak beriman. (Q.S Yunus [10]: 101)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Oktafiani Syafrudin, lahir di Tangerang, 19 Oktober 2001 anak ketiga dari ketiga bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Syafrudin dan ibu Eneng Suneli.

Pendidikan yang ditempuh SDN Doyong 4 yang beralamat di Pondok Alam Permai, Kelurahan Alam Permai, Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang, Provinsi Banten lulus tahun 2013. SMPN 12 Tangerang yang beralamat di Jalan Sangiang, Kelurahan Periuk, Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang, Provinsi Banten, lulus pada tahun 2016. Dan berlanjut menempuh pendidikan SMA di Pondok Pesantren yang beralamat di Parakansantri, Lebak Gedong, Lebak Banten lulus pada tahun 2020. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu LPM SiGMA sebagai anggota dan pengurus tahun 2021 sampai 2024 sementara penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu di Generasi Radar Banten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur keadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Salawat serta salam turunkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Perspektif Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam menggunakan Fasilitas BSI *Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI Tangerang Cimone)"**

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Anita, M.Si., selaku Pembimbing I dan Ibu Najmi Hillalliyati, M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Andhika Yudaputra sebagai *Branch Operation Service Manager* BSI Tangerang Cimone yang memberikan arahan dan informasi dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Kepada Rekan-Rekan yang telah membantu dalam penulisan skripsi saya.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya, jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis masih membutuhkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang, 07 Agustus 2024

Penulis



Oktafiani/Syafrudin
NIM: 201420137

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
NOTA DINAS.....	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7

E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
1. Pengertian Perspektif.....	11
a. Perspektif Kemudahan.....	12
2. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
3. Pengertian BSI <i>Mobile</i>	15
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
C. Variabel dan Hubungan Antar Variabel.....	43
D. Kerangka Pemikiran.....	44
E. Hipotesis.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Waktu dan Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Jenis Metode Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49

E. Definisi Operasional Variabel.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	55
1. Metode <i>Structural Equation Model</i>	55
a. Analisa <i>Outer Model</i>	56
1.) <i>Convergent Validity</i>	57
2.) <i>Discriminant Validity</i>	57
3.) <i>Composite Reliability</i>	57
b. Analisa <i>Inner Model</i>	58
1.) <i>R-Square</i> dan <i>t-statistics</i>	58
2.) <i>Model Structural PLS SEM</i>	60
G. <i>Schedule</i> Penelitian	61
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	62
A. Hasil Temuan Penelitian	62
1. Uji Analisis Desriptif	62
a. Jumlah Kuisisioner yang Disebar.....	62
b. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
c. Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
2. Hasil Tanggapan Responden.....	64

a. Perspektif Kemudahan (X).....	64
b. Kepuasan Nasabah (Y).....	67
3. Uji Teknik Analisis Data.....	70
a. Uji Validitas Reliabilitas.....	70
4. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
a. <i>Convergent Validity</i>	72
b. <i>Discriminant Validity</i>	74
c. <i>Composite Reliability</i>	75
5. Pengujian <i>Model Structure (Inner Model)</i>	76
a. <i>R-Square</i> dan <i>t-statistics</i>	76
6. Pengujian Hipotesis.....	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	51
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.3 <i>Schedule</i> Penelitian	61
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	62
Tabel 4.2 Data Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Data Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 <i>composite reability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i>	70
Tabel 4.5 <i>Output outlet Loadings</i>	73
Tabel 4.5 <i>Discriminant Validity</i>	74
Tabel 4.6 <i>composite reability</i>	75
Tabel 4.7 <i>R-Square</i>	77
Tabel 4.8 <i>Output Path Coefficients</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan <i>Digital Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 <i>Model Structural</i> PLS-SEM.....	60
Gambar 4.1 Mudah Digunakan.....	65
Gambar 4.2 Mudah Dipelajari.....	65
Gambar 4.3 Fleksibel.....	66
Gambar 4.4 Mudah Dijalankan.....	67
Gambar 4.5 Layanan Berkualitas.....	68
Gambar 4.6 Merekomendasikan Ke Orang Lain.....	68
Gambar 4.7 Menggunakan Layanan Berulang.....	69
Gambar 4.8 Aktivitas Terbantu.....	70
Gambar 4.9 Model Struktural.....	76