

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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 26 April 2019

Renita Khotimah
NIM. 151500279

ABSTRAK

Nama : Renita Khotimah, NIM : 151500279, Judul Skripsi : **Pengaruh Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang.**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan. Di era informasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, tetapi kini sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *Internet banking*.

Perumusan dalam penelitian ini adalah 1) Apa saja keuntungan atau kelebihan dalam menggunakan layanan *Internet Banking*? 2) Seberapa besar kepuasan nasabah menggunakan layanan *Internet Banking*? 3) Bagaimana pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang?

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui keuntungan atau kelebihan dalam menggunakan layanan *Internet Banking*. 2) Untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Internet Banking* pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang. 3) Untuk mengetahui pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 49 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas dan Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis (Uji t).

Hasil pengujian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji t, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2.012 dan nilai t_{hitung} sebesar 9.082 ($9.082 > 2.012$), menggunakan pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, semakin tinggi atau baik layanan *Internet Banking* yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0.798 terletak pada interval koefisien 0,60-0,799 menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0.637 atau 63,7% yang artinya variabel layanan *Internet Banking* (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,3% dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Layanan, *Internet, Banking*, Kepuasan, Nasabah.

PERSETUJUAN

PENGARUH LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG SERANG

Oleh :

RENITA KHOTIMAH
NIM. 151500279

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 19630225 199003 1 005

Hanafi, M.Pd.
NIP. 19711204 199903 1 002

Mengatahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.
NIP.19640212 199103 2 003

Hendrieta Frieka, S.E. M.SI.
NIP.1983611 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Renita Khotimah, NIM : 151500279 yang berjudul **Pengaruh Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang**, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 26 April 2019.

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

Serang, 26 April 2019

Sidang Munaqosyah:

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.

NIP. 19640212 199103 2 003

Penguji I,

Asep Dadan Suganda, M.Sh.

NIP.

Penguji II,

Anggota:

Prof. Dr.H.Tihami, MA. M.M.

NIP. 19510815 198103 1 004

Pembimbing I,

Aan Ansori, M.Kom

NIP. 19731015 200701 1 027

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 19630225 199003 1 005

Hanafi, M.Pd.

NIP.19711204 199903 1 002

PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Kupersembahkan karya sederhana namun bermakna karena banyak cerita, kenangan dan pengorbanan didalamnya. persembahan ini untuk:

Ayahanda Tercinta, orang tersayang yang sudah merestuiku melanjutkan studi, kini studiku telah selesai, besar harapanku untuk menjadi kebanggaanmu. Semoga secepatnya dapat terwujud.

Ibunda Tersayang, madrasah pertama dalam hidupku, orang tersayang yang selalu mendoakanku, motivator dalam hidupku dimana senyumu yang selalu membangkitkan semangatku untuk terus berusaha membahagiakanmu.

Adik-adik tersayang, Rina Gustania, Zidan Al-Afgani, Putri Dinda Akhsani dan Rizki Adam Munajat, pelengkap kebahagiaan dalam hidupku.

Sahabat-sahabat Seperjuangan, Indah Fitriyani, Maulia Rizka, Evi Rahayu Ningsih, Meli Agustina, yang selalu memotivasi, tak lupa teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah-D 2015. terimakasih atas persahabatan yang berharga ini.

MOTTO

يَمَعَّثِرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنْ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

(الرحمن : ٣٣)

Wahai golongan jin dan manusia! Jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka tembuslah. Kamu tidak akan mampu menembusnya kecuali dengan kekuatan (dari Allah).

Surat Ar-Rahman Ayat 33

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Renita Khotimah yang merupakan anak pertama dari lima bersaudara pasangan suami istri Komarudin dan Sa'adah. Penulis lahir pada tanggal 26 Februari 1996 di Pandeglang. Penulis berdomisili di Kp. Picung Bera Rt/Rw 001/001 Ds. Banyu Biru Kec. Labuan Kab. Pandeglang. Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. 2001-2002 : TK Masyariqul Anwar Tenjolahang
2. 2002-2008 : SDN Babad Sari 1
3. 2008-2011 : MTs Masyariqul Anwar Tenjolahang
4. 2011-2014 : MA Masyariqul Anwar Caringin
5. 2015 : UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Setelah lulus MA penulis sempat menunda studi selama satu tahun untuk bekerja di salah satu rumah makan di RM Bebek Salero Bandung, kemudian ditahun berikutnya penulis melanjutkan studi di UIN (Universitas Islam Negri) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Program S1 pada jurusan Perbankan Syariah (PBS).

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul *Pengaruh Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang* dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga dan para sahabat serta pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Hendrieta Frieka, S.E. M.SI. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.

4. Bapak Dr. Wazin, M.SI. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan serta ilmu yang berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak Hanafi, M.Pd. sebagai pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan serta ilmu yang berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Staf Akademik dan Karyawan UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten
7. Keluarga, sahabat dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Firmansyah Safari sebagai Kepala Cabang dan Ibu Idah Sayyidah selaku Branch Sales Suport Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang yang telah mengizinkan, membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang diberikan semua pihak, penulis berharap semoga Allah SWT selalu senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya, untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri khususnya dan umumnya bagi para

pembaca, serta bisa menjadi salah satu penyumbang dalam perlengkapan ilmu pengetahuan.

Serang, 26 April 2019

Renita Khotimah
NIM: 151500279

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Penelitian Terdahulu.....	13
H. Kerangka Pemikiran	16
I. Hipotesis	19
J. Sistematika Penulisan.....	20

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Layanan	
1. Pengertian Layanan.....	22
2. Macam-macam Layanan.....	22
3. Fungsi Layanan.....	23
B. <i>Internet Banking</i>	
1. Keuntungan dan Kerugian <i>Internet Banking</i>	23
2. Dimensi Layanan <i>Interneet Banking</i>	25
3. Keuntungan Layanan <i>Interneet Banking</i>	26
4. Tipe-tipe Layanan <i>Interneet Banking</i>	28
5. Beberapa Risiko Penggunaan <i>Internet Banking</i> ...	30
C. Kepuasan Konsumen/Nasabah	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	35
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	36
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	38
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
D. Bank Muamalat Indonesia	
1. Kantor Pusat	42
2. Kantor Cabang.....	43
3. Hubungan Kantor Pusat dan Cabang.....	44
4. Kantor Kas.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Populasi dan sampel	45
C. Metode Penelitian.....	48
D. Pengumpulan Data.....	49
E. Teknik Analisis Data	53

F. Definisi Operasional	60
G. Langkah-langkah Penelitian	63
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Profil Bank Muamalat Indonesia KC Serang	66
2. Sejarah Umum Bank Muamalat indonesia	66
3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	68
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Serang.....	69
B. Gambaran Umum Responden	78
C. Pembahasan Hasil penelitian	88
D. Analisa Ekonomi.....	107
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	58
Tabel 3.2	Definisi Operasional	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	79
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	81
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Penggunaan Internet Banking	82
Tabel 4.6	Data Skor variabel Layanan Internet Banking Variabel X	83
Tabel 4.7	Data Skor variabel Kepuasan Nasabah Variabel Y	85
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Kuesioner (Variabel X dan Y)	87
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel X	89
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Y	90
Tabel 4.11	Hasil Uji Reabilitas Variabel X	93
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	95
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Data <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	96
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	100
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)	102
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	104
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik indonesia Internet User	4
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Serang	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Gambar 4.3 Kurva Normal (Uji t)	107