

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 (UIN) Sultan Maulana Hasanudin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

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

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil 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, 10 Mei 2021

Penulis,



UCU MASTUEAH
NIM: 161420103

ABSTRAK

Nama Ucu Mastufah, NIM: 161420103, Judul Skripsi: **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Internet Banking Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.**

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor layanan internet banking sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan ini juga salah satu cara untuk mempermudah transaksi nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Serang. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan dan mempelajari tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

: 1) Apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking yang disediakan oleh PT.Bank Syariah Indonesia KCP Serang?

Bagaimana besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan internet banking?

(3) Apa saja faktor yang mempengaruhi keuntungan nasabah dalam penggunaan Internet Banking?

Adapun tujuan dari penelitian yaitu : 1) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Internet Banking. (2) Untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan internet banking. (3) Apa Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keuntungan nasabah dalam menggunakan internet banking.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu dengan menggambarkan objek dan subyek penelitian berdasarkan fakta yang ada. Sedangkan teknik pengumpulan datanya berdasarkan fakta yang ada. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Bank Syariah Indonesia KPC serang sebanyak 2 orang dan nasabah PT.Bank Syariah Indonesia sebanyak 20 orang. Penarikan kesimpulan menggunakan metode Analisis SWOT untuk melihat keseluruhan secara jelas dalam factor yang memengaruhi layanan internet banking. Lokasi penelitian ini dilakukan secara langsung dilapngan yaitu dengan wawancara pada bagian Manager Bank Syariah Indonesia KCP Serang, *Coustemer Service*, dan nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: layanan internet banking yang diterapkan kepada nasabah oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Serang sudah sesuai dengan aturan, dan dapat memudahkan transaksi nasabah. layanan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Serang memberikan **kemudahan** (*easy of use*) dalam penggunaanya oleh nasabah, memberikan **kepercayaan** (*trust*) serta memberikan **kualitas informasi** (*information quality*) dengan sangat baik dan dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah dalam beberapa aspek dan mendapatkan respon sangat baik dari para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

Kata Kunci : Layanan Internet Banking, kepuasan nasabah.



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

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Pengajuan Munaqasah	dan Bisnis Islam
	a.n. Ucu Mastufah	UIN SMH Banten
	NIM : 161420103	Di – Serang

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Ucu Mastufah NIM. 161420103**, dengan Judul Skripsi: ***Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Layanan Internet Banking Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.*** Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi dengan harapan dapat segera munaqasahkan.

Demikian Atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 10 Mei 2021

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.S.I

NIP: 19630225 199003 1 005

Pembimbing II

Aan Ansori, S.Kom., M.M

NIP. 19731015 200701 1 027

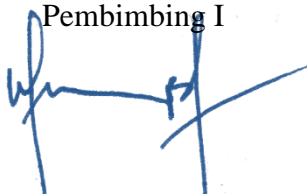
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LAYANAN INTERNET BANKING PADA
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP SERANG**

Oleh:

UCUMASTUEAH
NIM: 161420103

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S.I

NIP: 19630225 199003 1 005

Pembimbing II



Aan Ansori, S.Kom., M.M

NIP. 19731015 200701 1 027

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI

NIP. 196402121991032003

Ketua

Jurusan Perbankan Syariah



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

NIP. 19830611 200604 2 001

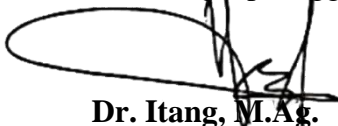
PENGESAHAN

Skripsi a.n **Ucu Mastufah NIM. 161420103** yang berjudul: ***Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Layanan Internet Banking Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang..***telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddi Banten, pada tanggal 10 Mei 2021 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, 10 Mei 2021

- Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 1971080 419980 3 1003

Sekretaris Merangkap Anggota



Irmatul Hasanah, M.Si.

NIP. 19910830 201903 2 021

Anggota,

Penguji I



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M.

NIP. 197203171999031001

Penguji II



Dr. Hanafi, M.Pd., M.A.

NIP. 19711204 199903 1 002

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S.I.

NIP: 19630225 199003 1 005

Pembimbing II



Aan Ansori, S.Kom., M.M.

NIP. 19731015 200701 1 027

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ



“Serulah (Manusia kepada jalan Tuhanmu dengan Hikmah dan Pengajaran yang baik, dan berdebatlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk. “

(Q.s. An-Nahl : 125)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah swt

Yang telah memberi kesehatan, nikmat Islam dan iman kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Orang Tua

Hj.Iti Kusnaeni Dan Alm Papa H.M.Juhri

Sebagai tanda bakti, hormat dan bentuk terimakasih atas segala yang mamah beri.

Terimakasih sudah mendidik aku dari segi agama dan akademis. Selalu memberi dukungan penuh dalam situasi apapun, sampai aku bisa mewujudkan satu persatu mimpi kecil, dan mungkin tidak akan terbalas dari persembahan ini.

Semoga ini bukan akhir untuk bisa buat mamah bahagia Aamiin

Kepada kaka-kaka ku

Yang memberi suport, dan materil. Terimakasih selalu mengajarkan saya untuk menjadi pribadi yang lebih kuat.

Kalian sehat selalu ya 😊

Kepada suami Djati W Nagara

Terimakasih sudah mendampingi dan turut serta menyelesaikan skripsi ini.

Semoga selalu dalam lindungan Allah dan diberi kesehatan.

Your not the source of my joy, but also the sole center of my world and the whole of my heart.

Sahabat Seperjuangan

Aulia, Khansa, Nurhalimah, Rifat, lif, Robbi, Rusna, Intan, Elda, yang selalu mengingatkan dalam kebaikan dan selalu memberi suport positif. Kalian sehat selalu doa terbaik.

Dan juga kepada pembimbing Bapa Aan Ansori dan Bapa Wazin yang tidak lelah selalu sabar selama proses bimbingan. Mudah-mudahan Allah balas dengan Syurga. Aamiin

Sehat selalu semua saya menyayangi kalian. 😊

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Ucu Mastufah
Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 28 Mei 1997
Alamat Rumah : Perum. Permata Banjar Asri Blok D4 No.17
Kec. Cipocok Jaya Kota Serang Banten.
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Email : Masfufahucu@gmail.com
Nomor Telepon : 081387481095
Nama Orang Tua : Ayah : H. M. Juhri (Alm)
Ibu : Hj. Iti Kusnaeni
Anak Bungsu (ke-10) dari 10 bersaudara.

Pendidikan

No	Pendidikan	Jenis	Tahun
1	TK. PEMBINA CITASUK	Formal	2003-2004
2	SD NEGERI CILENGO	Fotmal	2004-2010
3	SMP NEGERI 1 PADARINCANG	Formal	2010-2013
4	SMA NEGERI 1 PADARINCANG	Formal	2013-2016
5	S1 UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten	Formal	2016-sekarang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana starta satu pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabatnya sampai ummatnya hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha bersungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Layanan Internet Banking Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari sempurna namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat sebagai bahan pertimbangan dan ilmu pengetahuan Islam.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman ,MA., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Wazin, M.Si. Pembimbing I dan Aan Ansori, S.Kom., M.M. Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN, pengurus perpustakaan umum, Iran Corner, Staf Akademik dan Karyawan UIN, yang telah memberikan bakal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Bank Syariah Indonesia KCP. Serang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian. Serta karyawan Bank Syariah Indonesia KCP. Serang yang telah bersedia menyempatkan waktunya untuk di wawancarai, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh keluarga terutama Suami tercinta yang telah mensupport dan memberi semangat, kepada Orang tua dan seluruh Keluarga yang tidak lelah untuk membimbing. Keluarga PBS C 2016 yang selalu menyemangatiku dan membantu dalam berbagai hal sehingga memudahkan penulis menyusun skripsi ini

Serang, 10 Mei 2021

Penulis,

UCU MASTUFAH

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	7
H. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	12
A. Lembaga Keuangan Bank	12
B. Internet Banking.....	17
C. Nasabah.....	32
D. Faktor Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian Kualitatif	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Sumber Data.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
A. Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking	45
B. Besarnya Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking	49
C. Keuntungan Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking	51
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59