



**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA BCA SYARIAH KCP KRANJI)**

SKRIPSI

LISANA ALIYA

1710116031

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

LISANA ALIYA 1710116031

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Lisana Aliya

NIM. : 1710116031

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juli 2021

Yang menyatakan,


(Lisana Aliya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisana Aliya
NIM. : 1710116031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 3 Juli 2021

Yang menyatakan,


(Lisana Aliya)

SKRIPSI

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LISANA ALIYA

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Mira Rahmi, S.E, MBA
Ketua Penguji



Ade Nur Rohim, S.HI., M.EI.
Penguji I



Dra. Fitri Yetty, MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juli 2021

***The Effect of Digitalization Banking Services on Customer
Satisfaction
(Study at KCP Bank BCA Syariah Kranji)***

By Lisana Aliya

Abstract

This study is a quantitative that aims to determine the effect of digitizing Islamic banking services on customer satisfaction in a fast, easy, and controllable service by customers. The population selected in this study is people who have or already know the use of mobile banking by distributing questionnaires to 100 respondents. The selected sample collection technique is purposive sampling with a Likert scale. The analytical tool used to assist this research is the IBM SPSS Statistics Version 25.0 software. The results of this study indicate that the variable Digital Banking System, Service, Ease, Convenience has a positive linear relationship to Customer Satisfaction, namely an increase in Digital Banking System, Service, Ease, and Convenience will increase Customer Satisfaction as well. Digital Banking System is the only variable that does not have a significant effect on Customer Satisfaction, while Service, Convenience, Convenience has a significant influence on BCA Syariah Customer Satisfaction due to the rapid development of today's technology that accommodates banking industry services in Indonesia.

Keywords: *customer satisfaction, convenience, digital banking system, digitization, service.*

**Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Studi pada Bank BCA Syariah KCP Kranji)**

Oleh Lisana Aliya

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah dalam pelayanannya yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan oleh nasabah. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau sudah tau dalam pemakaian *mobile banking* dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden. Teknik pengumpulan sampel yang dipilih yaitu dengan teknik *purposive sampling* dengan skala likert. Adapun alat analisis yang digunakan untuk membantu penelitian ini adalah *software IBM SPSS Statistics Version 25.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan memiliki hubungan linier positif terhadap Kepuasan Nasabah, yaitu kenaikan *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, maupun Kenyamanan akan membuat Kepuasan Nasabah naik juga. *Digital banking system* merupakan satu-satunya variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah atas pesatnya perkembangan teknologi masa kini yang mewadahi layanan industri perbankan di Indonesia.

Kata Kunci: *digital banking system*, digitalisasi, kepuasan nasabah, kemudahan, kenyamanan, pelayanan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Telah dilaksanakan Sidang Skripsi dihadapan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal
16 Juli 2021:

Nama : Lisana Aliya
Nomor NIM : 1710116031
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP
Kranji)

Dengan hasil LULUS / ~~TIDAK LULUS~~*.

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Mira Rahmi, S.E, MBA	Ketua Penguji	1.
2.	Ade Nur Rohim, S.HI.,M.EI.	Penguji I	2.
3.	Dra. Fitri Yetty, MM.	Penguji II **	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Ekonomi Syariah S1

(M. Anwar Fathon, Lc., MA.)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari sampai Juli 2021 dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dra. Fitri Yetty, MM. selaku dosen pembimbing 1, Ibu Siwi Nugraheni, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar membimbing dan mengarahkan serta memberi saran yang sangat bermanfaat guna kebaikan penyusunan skripsi sehingga dapat berjalan dengan baik. Serta ucapan terimakasih untuk semua pihak Bank BCA Syariah KCP Kranji yang bersangkutan yang telah memberikan izin serta masukan saran untuk penelitian karya ilmiah ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Serta dukungan yang tiada henti-hentinya terucap dari Ellisa, Fia, Firda, Shafira, Farra, Framesya, Vania dan semua teman-teman sekalian yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah dan telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 3 Juli 2021

(Lisana Aliya)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	Xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Kepuasan Nasabah	17
2.2.2 Pengertian <i>Digital Banking System</i>	19
2.2.3 Pelayanan	20
2.2.3.1 Kualitas Pelayanan	21
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.2.4 Kemudahan	22
2.2.4.1 Indikator Kemudahan.....	23
2.2.5 Kenyamanan.....	24
2.2.6 Digitalisasi.....	25

2.3	Model Penelitian	27
2.4	Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1	Definisi Operasional.....	29
3.1.2	Pengukuran Variabel	30
3.2	Populasi Dan Sampel	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1	Angket (Kuesioner).....	33
3.3.2	Jenis Data	35
3.3.3	Sumber Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	36
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.4.3	Uji Hipotesis.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.1.1	Riwayat Singkat BCAS.....	40
4.1.2	Visi Misi Perusahaan.....	41
4.1.3	Bidang Usaha	42
4.1.4	Struktur Organisasi.....	46
4.2	Deskripsi Data Penelitian	46
4.2.1	Deskripsi Data Dan Responden	46
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	50
4.3	Uji Instrumen	55
4.3.1	Uji Validitas	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	58

4.3.3	Uji Asumsi Klasik	59
4.3.4	Uji Hipotesis.....	62
4.4	Pembahasan.....	67
4.4.1	Pengaruh Digital Banking Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
4.4.2	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
4.4.3	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	68
4.4.4	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran.....	71
5.3	Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA		72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pertumbuhan Keuangan BCA Syariah Pada Tahun 2020.....	3
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3.	Transaksi Uang Elektronik.....	21
Tabel 4.	Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 5.	Skala Likert.....	34
Tabel 6.	Kategori Penilaian Skala Likert.....	35
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan....	48
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	48
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaiannya.....	49
Tabel 13.	Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	55
Tabel 14.	Pengujian Validitas <i>Digital Banking System</i> (X1).....	56
Tabel 15.	Pengujian Validitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 16.	Pengujian Validitas Kemudahan (X3).....	57
Tabel 17.	Pengujian Validitas Kenyamanan (X4).....	57
Tabel 18.	Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 19.	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 20.	Uji F.....	62
Tabel 21.	Uji T.....	63
Tabel 22.	Variabel Pada Analisis Regresi Linier Berganda.....	64

Tabel 23.	Koefisien Model Regresi.....	65
Tabel 24.	Uji R^2	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Nilai Transaksi Internet Banking Pada Tahun 2014.....	5
Gambar 2.	Persentase Pengguna SMS/Mobile Banking Mengenai Total Nasabah Pada Tahun 2015.....	5
Gambar 3.	Model Penelitian.....	28
Gambar 4.	Struktur Organisasi Bank BCAS Tahun 2019.....	45
Gambar 5.	Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	50
Gambar 6.	Statistik Deskriptif Digital Banking Sistem.....	51
Gambar 7.	Statistik Deskriptif Pelayanan.....	52
Gambar 8.	Statistik Deskriptif Kemudahan.....	53
Gambar 9.	Statistik Deskriptif Kenyamanan.....	54
Gambar 10.	Uji Normalitas.....	59
Gambar 11.	Uji Koefisien Multikolinieritas.....	60
Gambar 12.	Asumsi Homoskedastisitas.....	60
Gambar 13.	Uji Koefisien Heteroskedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Uji Hipotesis
- Lampiran 4. Catatan Revisi Sidang Skripsi
- Lampiran 5. Lembar Perbaikan Revisi Sidang Skripsi