

**PENGARUH *INTERNET BANKING* DAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN MENJADI NASABAH BANK
SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**



Oleh:

Austhalina Radditha

NIM: 1646300035

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
untuk memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)**

**PRODI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

2020



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



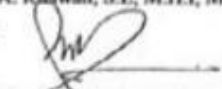
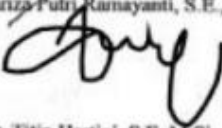

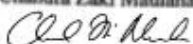
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Aunthalina Radditha
Nim/Program Studi : 1646300035 / SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uln Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Qodariah Barkah, M.H.I t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Rachmania, SE.,M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: R.A. Ritawati, S.E, M.H.I, M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Tariza Putri Ramayanti, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Titin Hartini, S.E, M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Austhalina Radditha
NIM : 1646300035
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil peneitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang,

Saya yang menyatakan
METERAI
TEMPEL
09322AHF417064R 2
6000
Austhalina Radditha
1646300035



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

"Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang"

Yang tertulis oleh :

Nama : Austhalina Radditha
NIM : 1646300035
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I

NIP. 197011261997032002

Palembang, 24 Februari 2020

Pembimbing Kedua

Rachmania, S.E., M.Si

NIP. 198406042019032008



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang

Ditulis Oleh : Austhalina Radditha
NIM : 1646300035

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Palembang, Mei 2020

Dekan


Dr. Oedariah Barkah, M.H.I.
NIP. 197011261997032002

MOTTO

Pandanglah hari ini, Kemarin adalah mimpi dan esok hari adalah visi. Tetapi hari ini yang sungguh nyata. Menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia, dan setiap hari esok sebagai visi harapan. (Alexander Pope)

Nasib baik adalah titik temu antara doa dan usaha. (Buchari Alma)

Persembahan:

- 1. Kepada Ayah (Syaifuddin Zuhri) dan Ibu (Kasmaboti) yang selalu memberikan dukungan dan doa.**
- 2. Kepada Kakak (Zawwadakallah Taqwa) dan Ayuk (Shelli Alayna Aminia) yang juga memberi semangat selama penulisan skripsi.**
- 3. Kepada Pembimbing skripsiku Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I dan Ibu Rachmania, S.E., M.Si**
- 4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
- 5. Kepada teman-teman SPS 1**
- 6. Kepada teman-teman cantikku Aprilia Lipta Sari, Ayu Regita, Aprida Wati, Anggie Dahlia Sari Nasution yang selalu menemani dan memberikan dukungan**

ABSTRAK

Perbankan merupakan bagian terpenting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara. Masyarakat sebagai pengguna jasa kini lebih selektif dalam memilih bank untuk menitipkan dana yang mereka miliki agar terhindar dari risiko kehilangan dana akibat buruknya kinerja bank yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank itu sendiri. Penggunaan teknologi informasi untuk aspek bisnis telah mempengaruhi perkembangan perbankan yang lebih efisien dan ditunjukkan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang merupakan salah satu bank yang mengembangkan inovasi layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*.

Persaingan di dunia perbankan mendorong Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah agar terciptanya kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* merupakan suatu layanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 99 kepada responden yang menggunakan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang yang terdiri dari 20 karyawan, 20 dosen, 20 masyarakat dan 39 Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS 21.0. pengujian baik dengan menggunakan uji F hitung maupun uji T hitung dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh secara parsial dan simultan dengan kata lain hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Dengan begitu artinya *Internet Banking* dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel KCP Uin Raden Fatah Palembang.

Kata kunci: *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayatnya kepada penulis sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Uin Raden Fatah Palembang.

Penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan baik tanpa bantuan dari banyak pihak. Ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik berupa kritik, saran, dorongan, maupun masukan. Oleh karena itu secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs.H.M. Sirozi, Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang. Dan selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak.CA, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Lemiyana SE.,M.Si selaku penasihat akademik
5. Ibu Aryanti, SE., MM selaku pembimbing judul
6. Ibu Rachmania, S.E., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing 2 yang juga telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang.
8. Kepada orang tua penulis serta kakak-kakak yang selalu memberikan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan S1 Perbankan Syariah 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi, penulis ucapkan terimakasih. Semoga Allah Swt membalas semua kebaikannya. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Palembang, Februari 2020
Penulis,

Austhalina Radditha
NIM. 1646300035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian	14
F. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN

HIPOTESIS

A. Landasan Teori	19
1. Kepuasan Konsumen	19
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
b. Faktor-faktor Kepuasan pelanggan.....	20
c. Pengukur Kepuasan Pelanggan	26
d. Survey Kepuasan pelanggan	28
e. Indikator kepuasan nasabah	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	39
B. Definisi Operasional Variabel	39
C. Lokasi Penelitian	41
D. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
F. Sumber data	44
G. Teknik Pengumpulan Data	45
H. Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
I. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Linieritas.....	48
b. Uji Normalitas	48
c. Uji Heterokedastisitas.....	49

d. Uji Multikolinieritas	49
J. Analisis Regresi Berganda	50
K. Pengujian Hipotesis	51
a. Uji t (Parsial)	51
b. Uji F (Simultan)	52
c. Koefisien determinasi.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah Bsb Syariah	55
2. Struktur Organisasi Bsb Syariah Kcp Uin RF	58
B. Karakteristik Responden	58
1. Jenis Kelamin Responden.....	58
2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	59
3. Karakteristik Berdasarkan Usia	59
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	60
C. Deskripsi Data Penelitian	61
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
1. Uji Validitas.....	72
2. Uji Reliabilitas.....	75
E. Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Linieritas	77
2. Uji Normalitas	78
3. Uji Heterokedastisitas.....	80
4. Uji Multikolinieritas	82
F. Analisis Regresi Berganda.....	83
G. Uji Hipotesis	84

1. Uji t (Parsial)	84
2. Uji F (Simultan).....	86
3. Koefisien Determinasi	87
H. Hasil Penelitian.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap</i> X1 Terhadap Y.....	8
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> X2 terhadap Y	10
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran	37
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.2	Skala Likert.....	46
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Responden Variabel Y	61
Tabel 4.2	Ditribusi Jawaban Responden Variabel X1	63
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Variabel X2	67
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel (Y).....	72
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel (X1).....	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel (X2).....	74
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dan <i>Internet banking</i>	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dan <i>Mobile banking</i>	78
Tabel 4.10	Hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov	79
Tabel 4.11	Uji Heterokedastisitas (Glejser).....	80
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4.14	Uji t (parsial).....	85
Tabel 4.15	Uji F (Simultan).....	86
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna <i>Internet Banking</i> Bsb Kcp Uin RF.....	3
Gambar 1.2	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bsb Kcp Uin RF.....	3
Gambar 4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

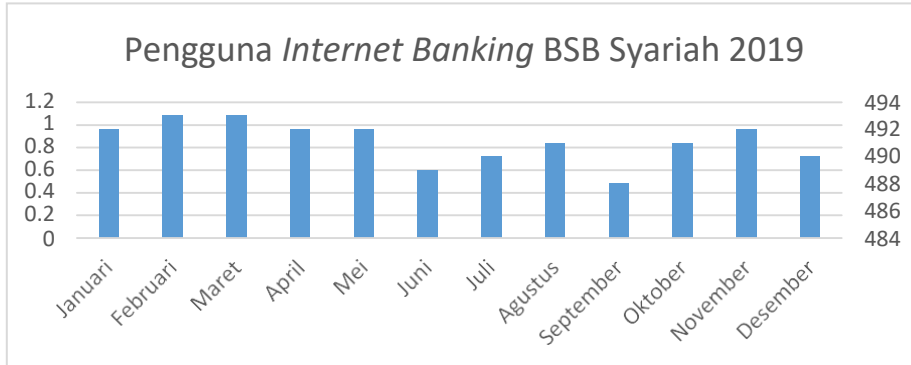
Bank Sumsel Babel Syariah memiliki cabang dan kantor cabang yang tersebar di beberapa wilayah sumsel babel, salah satu kantor cabang dari Bank Sumsel Babel Syariah adalah yang terdapat di UIN Raden Fatah Palembang. Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang ini sudah berdiri sejak tahun 2016. Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kcp UIN Raden Fatah Palembang terdiri dari karyawan-karyawan, dosen, mahasiswa, dan warga sekitar daerah UIN Raden Fatah Palembang.

Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah menaruh uang di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, untuk mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang karena diharuskan menggunakan bank tersebut, dan untuk para dosen karena mereka diwajibkan memakai bank tersebut untuk menerima gaji dan lain-lain, namun yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Pada faktor inilah

tingkat persaingan yang terjadi antar bank cukup tinggi. Ketika layanan, tingkat keamanan, dan kedekatan lokasi (cabang) sudah memuaskan nasabah, maka yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan transaksi. Suatu produk dapat memuaskan konsumen apabila dinilai mampu memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya. Kepuasan nasabah adalah perasaan atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Kepuasan nasabah didapatkan dari kualitas produk yang ditawarkan, pelayanan yang baik, keamanan dan juga kemudahan yang diberikan oleh bank tersebut oleh karena itu Kepuasan nasabah harus diperhatikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang karena kepuasan nasabah dapat mempengaruhi penjualan produk dan jasa dari bank tersebut.

Gambar 1.1

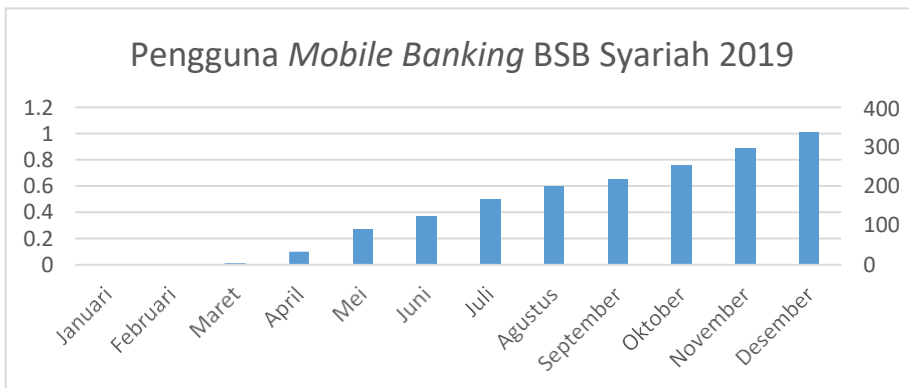
**Jumlah pengguna *Internet Banking* Bank Sumsel Babel Kcp Uin
Raden Fatah Palembang**



Sumber: Bank Sumsel Babel Kcp Uin Raden Fatah Palembang, 2020

Gambar 1.2

**Jumlah pengguna *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel Kcp Uin
Raden Fatah Palembang**



Sumber: Bank Sumsel Babel Kcp Uin Raden Fatah Palembang, 2020.

Meningkatnya jumlah nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang salah satunya karena layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank tersebut karena fitur yang ditawarkan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan sehingga nasabah dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja selama 24 jam, banyaknya nasabah yang merasa puas dengan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang dapat dibuktikan berdasarkan grafik diatas. Berkaitan dengan kualitas layanan dari *Internet Banking* dan kepuasan dalam penelitian belibie mengungkapkan ada lima hal yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu, pertanggungjawaban keamanan, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan kemudahan penggunaan, performa, konten layanan. Banyak aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas ketersediaan fasilitas *Internet Banking* dan *Mobile Banking* diantaranya adalah desain, kecepatan dan keamanan dalam mengaksesnya.¹

¹Harbeqis Suraone. “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”(Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018), 32

Pada Bank Sumsel Babel syariah memiliki internet banking dan mobile banking, internet banking yang bisa diakses melalui web dan mobile banking yg bisa didownload di handphone melalui *playstore*, *Appstore* dll. Fitur-fitur yang ada pada Mobile banking Bank Sumsel Babel seperti, informasi saldo, informasi riwayat transaksi, transfer sesama bank sumsel babel, transfer antar bank, transfer sesama bank sumsel dengan menggunakan kode QR, pembayaran, pembayaran merchant melalui kode QR, pembelian, cek saldo uang elektronik BSB cash, top up uang elektronik BSB cash, informasi KURS, informasi produk dll.² Cara mengakses internet banking bank sumsel babel syariah yaitu dengan mengunjungi www.sumselbabelsyariah.com kemudian pilih halaman utama lalu masukan *User Id* dan kodenya lalu *login* dan kita bisa melakukan transaksi. Fitur yang ada pada *Internet Banking* seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi financial seperti transfer antar rekening, transfer online antar bank, kliring, dan RTGS, Melakukan proses tagihan bulanan nasabah, seperti pembayaran listrik dan telepon, Melakukan transaksi pembelian.

²<https://banksumselbabel.com>

Transaksi non tunai pada Bank Sumsel Babel tercatat sepanjang Januari-April 2019 mengalami pertumbuhan sekitar 17%-21% dibandingkan periode yang sama pada tahun lalu.³

Sepanjang tahun 2019 jumlah pengguna *internet banking* Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 5.893 pengguna. Jika dilihat dari persentase jumlah pengguna internet banking perbulan sepanjang tahun 2019 pengguna dengan jumlah terbanyak ada pada bulan Februari dan Maret yaitu sebanyak 493 Pengguna, Pada bulan-bulan lain tidak jauh berbeda jumlah pengguna internet banking bank sumsel babel syariah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Customer Service pada Bank Sumsel Babel Kcp Uin Raden Fatah Palembang bahwa jumlah pengguna Internet Banking Bank Sumsel Babel Syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut membuktikan pengguna *Internet Banking* Bank Sumsel Babel Syariah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah melalui *Internet Banking*.

Berdasarkan grafik diatas jumlah pengguna *Mobile Banking* sebanyak 1.717 pengguna. Sepanjang tahun 2019 pengguna *Mobile*

³Gatra.com, “*Transaksi Non tunai tertinggi, Palembang Terima Penghargaan*”(https://www.gatra.com/detail/news/424412/economy/transaksi-non-tunai-tertinggi-palembang-terima-penghargaan, Diakses pada 15 November 2019)

Banking Bank Sumsel Babel Syariah terbanyak ada pada bulan Desember yaitu sebanyak 337 pengguna, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Customer Service di Bank Sumsel Babel Kcp Uin Raden Fatah Palembang jumlah pengguna *Mobile Banking* terus meningkat setiap bulan selama tahun 2019.

Kemudahan, keamanan yang diberikan oleh Internet banking dan Mobile banking serta kualitas layanan yang baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank tersebut⁴. Kualitas pelayanan dari internet banking dan mobile banking yang baik dapat menciptakan rasa puas pada nasabah. Setiap bank mempunyai strategi sendiri dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* dari bank tersebut.

Selain menerapkan pelayanan yang terbaik, Bank Sumsel Babel Kcp UIN Raden Fatah Palembang selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dan unggul dibandingkan dengan produk yang dimiliki oleh bank-bank lain sebagai pesaingnya.

⁴Aldilan Julian Satria, “Pengaruh kualitas layanan internet banking dan mobile banking dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah”. Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, 2016, hal. 3

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.1

***Research Gap* Internet Banking terhadap kepuasan nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Internet Banking Terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan internet banking terhadap kepuasana nasabah	1. Dedi Hartawan 2. Aldilan Julian Satria 3. Dewi Rosa Indah 4. Fitri Kemala Jawas, Abdullah 5. Febri Nur Endah Safitri
	Tidak terdapat pengaruh antara	1. Adinoto Nursiana

	kualitas pelayanan internet banking terhadap kepuasan nasabah	
--	--	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber. 2019

Dari tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa pengaruh kualitas layanan internet banking yang diteliti oleh Dedi Hartawan, Aldilan Julian Satria, Dewi Rosa Indah, Fitri Kemala Jawas dan Abdullah, Febri Nur Endah Safitri internet banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Adinoto Nursiana yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi secara signifikan oleh internet banking, hal ini disebabkan kesulitan untuk menggunakan internet seperti akses internet yang lamban yang mengakibatkan nasabah kurang tertarik untuk menggunakan internet banking.

Tabel 1.2

Research Gap Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Mobile banking terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh positif Mobile banking Terhadap kepuasan nasabah	1. Andika Febrianata, Dra. Indrawati M.M., Ph.D 2. Heri Setiawan 3. Syamsul Rizal, Munawir 4. Aditya Wardhana 5. Sri Nawangsari dan Retno Widiastuti

	<p>Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah</p>	<p>1. Elisabet Bunga Eria dan Elsyé Rumondang Damanik</p>
--	---	---

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber. 2019

Dari tabel 1.2 tersebut menjelaskan bahwa pengaruh mobile banking yang diteliti oleh: Andika Febrianata dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D, Heri Setiawan, Syamsul Rizal dan Munawir, Aditya wardhana, Sri Nawangsari dan Retno Widiastuti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan penelitian Elisabet Bunga Eria dan Elsyé Rumondang Dumanik yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi secara signifikan oleh Mobile Banking, hal ini disebabkan karena bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan melalui aplikasi berbasis internet tersebut hanya menyajikan bentuk interaksi manusia dengan mesin (Perangkat teknologi).

Dari fenomena tersebut menunjukkan bahwa setiap kejadian tidak selalu sama dengan teori hal tersebut dijelaskan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan bahwa adanya perbedaan pengaruh pada setiap variabel.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian apakah ada hubungan antara internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank SumselBabel Syariah, dengan judul “**Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank SumselBabel Syariah**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh internet banking terhadap kepuasan menjadi nasabah pada Bank Sumselbabel syariah?
2. Seberapa besar pengaruh mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Sumselbal Syariah?

3. Seberapa besar pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah?

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penulisan skripsi ini lebih terarah dan fokus serta menghindari pembahasan yang menyimpang dari rumusan masalah yang hendak diteliti, maka penulisan membatasi masalah dengan hanya melakukan pengamatan pada nasabah Bank SumselBabel Syariah dan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah responden pemilik internet banking dan mobile banking Bank Sumselbabel syariah pada saat penyebaran kuisioner. Dasar pemilihannya adalah untuk memudahkan proses pengumpulan data dan menjaga kehomogenan data.

D. Tujuan Penelitian

berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh internet banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah.
2. Untuk menganalisa pengaruh mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank SumselBabel Syariah.
3. Untuk menganalisa pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah bank SumselBabel Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti

Dengan dilakukannya pelitian ini, peneliti dapat meningkatkan, memperluas dan mengembangkan pemahaman peneliti, serta untuk menambah wawasan bagi peneliti dalam menjawab permasalahan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai referensi dalam perbankan syariah dan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya berkaitan

dengan masalah pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank SumselBabel Syariah.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dalam menambah pengetahuannya mengenai pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank SumselBabel Syariah.

4. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi pihak bank SumselBabel Syariah untuk mengetahui pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank SumselBabel syariah. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber tambahan, catatan dan acuan bagi Bank SumselBabel Syariah dalam mengembangkan layanan internet banking dan mobile banking.

F. Sistematika penulisan

Agar mudah dipahami, maka penulisan ini dibagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika yang merupakan kerangka pedoman dalam melakukan penulisan. Secara garis besar dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi, latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi tentang kajian teori yang digunakan dalam penelitian yaitu tentang Internet Banking, Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah serta penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari hasil penelitian yang berupa hasil analisis data, uji hipotesis, dan juga pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.