



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH,
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU



ANALISIS PENGUKURAN EFEKTIVITAS
SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DALAM MERESPON KEBUTUHAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA, KC PANORAMA BENGKULU)



**ANALISIS PENGUKURAN EFEKTIVITAS SISTEM
LAYANAN *MOBILE BANKING* DALAM MERESPON
KEBUTUHAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH PT BANK SYARIAH
INDONESIA, KC PANORAMA BENGKULU)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH :

SRI APRILIANTI

1811140145

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

BENGKULU, 2024 M/1445

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “ **Analisis Pengukuran Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah KC Panorama Bengkulu)**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran serta rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2024
Mahasiswa yang menyatakan,



Sri Aprilianti
NIM. 1811140145



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Panorma Bengkulu)”.

Yang disusun oleh:

Nama : Sri Aprilianti
Nim : 1811140145
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2 Februari 2023 M


21 Rajab 1445 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Andng Sunarto, Ph.D.

NIP. 197611242006041002


Kustin Hartini M.M.

NIP. 198103022023212021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, SE, MM.

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Efektivitas Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Panorama Bengkulu)” yang disusun oleh :

Nama : Sri Aprilianti
NIM : 1811140145
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Senin
Tanggal : 12 Februari 2024/ 02 Syaban 1445 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, Februari 2024 M
Syaban 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Desi Isnaini, MA.
NIP.197412022006042001

Kustin Hartini, M.M.
NIP.198103022023212021

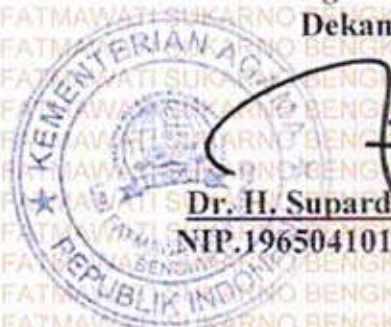
Penguji 1

Penguji 2

Dr. Desi Isnaini, MA.
NIP.197412022006042001

Uswatun Hasanah, M.E.
NIP.199303082020122003

**Mengetahui,
Dekan**



Dr. H. Supardi, M. Ag
NIP.19650410199303007

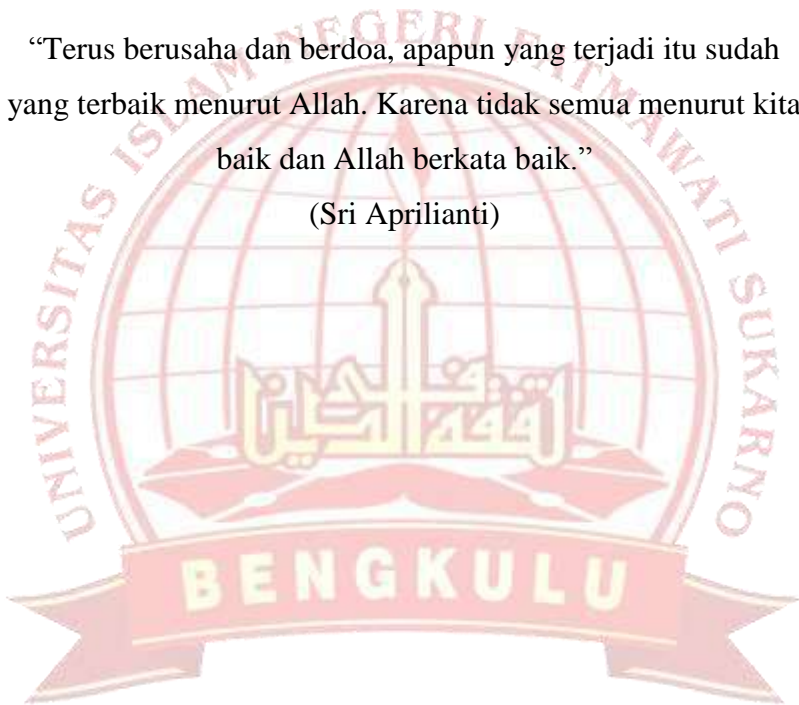
MOTTO

“allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-baqarah:286)

“Terus berusaha dan berdoa, apapun yang terjadi itu sudah yang terbaik menurut Allah. Karena tidak semua menurut kita baik dan Allah berkata baik.”

(Sri Aprilianti)



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tersayang, papa Yasmin Zukhri tercinta dan mama Nur Aziza tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi selalu. Terima kasih atas segala jasa dan kasih sayang yang tak terhingga sampai saat ini serta terimakasih telah sabar menghadapi anakmu ini.
3. Kakakku Riza Oktamarina dan adikku Ria Indayah Anggun, terima kasih selalu mendorong untuk menyelesaikan skripsi ini, walaupun banyak air mataku yang keluar aku tetap bertrima kasih karena aku tau tujuanmu itu baik.
4. Yosy Arisandy, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi saran, nasehat dan semangat untukku.
5. Andang Sunarto, Ph.D Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Kustin Harini, M.M. Selaku Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk semua dosen di Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu, terimakasih atas bimbingnya selama ini, atas ilmu yang telah diberikan, terimakasih banyak.
8. Untuk orang sekitar saya, terimakasih telah mensupport dan menjadi tempat curhat saya disaat saya stres menghadapi masalah selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan, dan tim seperjuanganku yang tidak bisa aku sebut namanya satu persatu, terimakasih telah berjuang bersamaku walupun kita baru kenal, tetapi kalian baik padaku.
10. Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu, terimakasih telah mendidikku dalam beberapa tahun ini, bukan waktu yang singkat saya belajar disini menuntut ilmu, terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengukuran Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Panorama Bengkulu)” shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang benar dan lurus di dunia maupun di akhirat.

Penyusun skripsi ini bertujuan untuk mengungkap masalah apakah sistem layanan *mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak.

Dengan demikian penulis ingin izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu.
2. Prof. Dr.H. Supardi Mursalin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno Kota Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Yetti Sumarni, SE, MM Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu yang telah memberikan failitas dalam menimbah ilmu pengetahuan.
4. Prof. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.

5. Kustin Hartini M.M. selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Februari 2024 M

Sri Aprilianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Peneliti Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	18

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. <i>Grand Teori</i> (Penerimaan Penggunaan Model Teknologi)	20
B. Pengertian Efektivitas	23
1. Pengukuran Efektivitas	25
2. Ukuran Efektivitas	27
3. Efektivitas Dalam Perspektif Islam.....	28
C. Pengertian Kebutuhan	30
1. Macam-macam Teori Kebutuhan.....	31
2. <i>Teory</i> Kebutuhan Murray.....	36
3. Kebutuhan Nasabah Terhadap Pelayanan <i>Mobile Bankig</i>	39
D. Kerangka Berpikir	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
1. Jenis Penelitian.....	46
2. Pendekatan Penelelitian	46
B. Waktu dan Lokasi	47
1. Waktu Penelitian	47
2. Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	48
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	49

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	50
1. Sumber Data.....	50
2. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Variabel dan Definisi Operasional	53
F. Instrument Penelitian	54
G. Teknik Analisis Data.....	54
a. Uji Kualitas Data.....	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Realibilitas	55
b. Uji Asumsi Dasar	56
1. Uji Normalitas.....	56
2. Uji Homogenitas	58
c. Uji Efektivitas	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Data Penelitian	62
B. Deskriptif Responden.....	63
C. Hasil Data Penelitian.....	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Realibilitas	70
3. Uji Asumsi Dasar	72
a. Uji Normalitas.....	72
b. Uji Homogenitas	73
4. Uji Efektivitas	74
5. Analisis Data	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan100
B. Saran.....100

DARTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Skala Likert.....	52
Tabel 3.2	: Variabel Penelitian.....	53
Tabel 3.3	: Tingkat Persentase	61
Tabel 4.1	: Deskripsi Kuesioner Responden.....	63
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3	: Usia	65
Tabel 4.4	: Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5	: Produk Pendanaan.....	68
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.7	: Hasil Uji Realibilitas.....	70
Tabel 4.8	: Uji Homogenitas Leven	73
Tabel 4.9	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pemahaman Nasabah (Pertanyaan ke 1).....	74
Tabel 4.10	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pemahaman Nasabah (Pertanyaan ke 2).....	75

Tabel 4.11	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pemahaman Nasabah (Pertanyaan ke 3).....	76
Tabel 4.12	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pemahaman Nasabah (Pertanyaan ke 4).....	77
Tabel 4.13	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 1).....	78
Tabel 4.14	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 2).....	80
Tabel 4.15	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 3).....	81
Tabel 4.16	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 4).....	83
Tabel 4.17	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu (Pertanyaan ke 1).....	85
Tabel 4.18	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu (Pertanyaan ke 2).....	86
Tabel 4.19	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu (Pertanyaan ke 3).....	87

Tabel 4.20	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu (Pertanyaan ke 4).....	88
Tabel 4.21	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 1).....	89
Tabel 4.22	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 2).....	90
Tabel 4.23	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 3).....	92
Tabel 4.24	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 4).....	93
Tabel 4.25	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 1).....	94
Tabel 4.26	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 2).....	95
Tabel 4.27	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 3).....	96
Tabel 4.28	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 4).....	97

Tabel 4.29 : Hasil Pesentase Rekapitulasi Indikator Efektivitas98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Berfikir 45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Persetujuan Judul Skripsi Dari Prodi/Jursan
- Lampiran 2 : SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 7 : Umur, Pekerjaan, dan Jenis Tabungan Yang digunakan Nasabah.
- Lampiran 8 : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Uji Normalitas
- Lampiran 10 : Uji Homogenitas
- Lampiran 11 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 : Biodata (CV) Penulis



HABSTRAK

Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon
Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah
Indonesia, KC Panorama Bngkulu)

Oleh Sri Aprilianti, NIM 1811140145

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah sistem layanan mobile banking efektif dalam merespon kebutuhan nasabah. Penelitian ini jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif serta menggunakan teknik pengambilan sampel *purposve sampling*. Penentuan kriteria dalam mengambil sampel ada dua macam yaitu; nasabah PT Bank Syariah KC Panorma Bengkulu dan terdaftar di BSI *Mobile Banking*. Jumlah sampel ditentukan dari perhitungan yang digunakan Slovin dengan hasil 100 sampel. Data yang digunakan menggunakan data primer dan teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, kuesioner, dan pengamatan. Dari hasil perhitungan efektivitas yang telah diolah yaitu 87,14% maka dinyatakan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Mobile Banking dan Kebutuhan nasabah.

ABSTRACT

Effectiveness of the Mobile Banking Service System in Responding to Customer Needs (Study of PT Bank Syariah Indonesia Customers, KC Panorama Bngkulu)

By Sri Aprilianti, NIM 1811140145

The aim of this research is to find out whether the mobile banking service system is effective in responding to customer needs. This research is a type of field research with a quantitative descriptive approach and using purposive sampling techniques. There are two types of criteria for determining samples, namely; customers of PT Bank Syariah KC Panorma Bengkulu and registered with BSI Mobile Banking. The number of samples was determined from the calculations used by Slovin with a result of 100 samples. The data used uses primary data and data collection techniques, namely through observation, questionnaires and observations. From the results of the effectiveness calculation that has been processed, namely 87.14%, it is declared effective.

Keywords: Effectiveness, Mobile Banking and Customer Needs