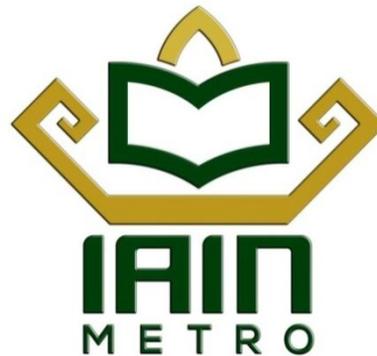


SKRIPSI

EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)

Oleh:

**MURNI FATMAWATI
NPM. 1804100065**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI
SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

MURNI FATMAWATI
NPM. 1804100065

Pembimbing: Agus Trioni Nawa, M.Pd.

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah diadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : **Murni Fatmawati**
NPM : 1804100065
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)**

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Metro, 9 Agustus 2022
Dosen Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd.
NIDN. 2012089001

HALAMAN PERSETUJUAN

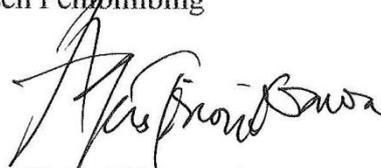
Judul Skripsi : **Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)**

Nama : **Murni Fatmawati**
NPM : 1804100065
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

DISETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 9 Agustus 2022
Dosen Pembimbing



Agus Trijoni Nawa, M.Pd.
NIDN. 2012089001

ABSTRAK

EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)

Oleh
MURNI FATMAWATI
NPM 1804100065

Digitalisasi perbankan adalah transformasi digital dimana pelayanan secara fisik berubah menjadi pelayanan secara digital. Layanan digital dalam perbankan disebut dengan *digital banking*. Salah satu layanan *digital banking* yaitu *mobile banking*. Adanya pandemi covid-19 telah membuat pemerintah menerapkan kebijakan untuk tetap dirumah (*stay at home*) dan menjaga jarak (*physical distancing*) guna mencegah penyebaran covid-19. Kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi agar terhindar dari penyebaran covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di masa pandemi covid-19.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu Pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat dua jenis *mobile banking* yang digunakan pedagang pasar Mengandung Sari, yaitu BRI dan BCA. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa nasabah lebih tertarik dan puas menggunakan *mobile banking* BRI dari pada BCA. Hal ini karena biaya pembuatan rekening pada BRI lebih murah jika dibandingkan dengan BCA. Selain itu nasabah telah merasakan kemudahan berbagai fitur *mobile banking* BRI dan kemudahan konsultasi serta akses yang diperoleh dengan letak cabang BRI yang banyak tersebar di Indonesia hingga kepedesaan. Sehingga nasabah lebih tertarik untuk membuat rekening BRI dan menggunakan *mobile banking* BRI dari pada BCA. Dengan banyaknya fitur terbukti telah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabah karena proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat, serta penggunaan *mobile banking* dimasa pandemi dapat terhindar dari penyebaran covid-19.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MURNI FATMAWATI
NPM : 1804100065
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2022
Yang Menyatakan,



Murni Fatmawati
NPM. 1804100065

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾
(سورة البقرة، ٢٦٧)

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.* (QS. Al-Baqarah ayat: 267)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2006), 35.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wa syukurillah, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di akhirat kelak. Dengan penuh rasa syukur peneliti persembahkan skripsi ini sebagai rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtuaku yang tercinta Bapak Manab (alm) dan Ibu Surati yang dengan penuh kasih sayangnya telah mendidik, membimbing, dan memberikan dukungan serta doa tanpa henti kepadaku.
2. Saudara dan saudariku tersayang (kakakku) Wini Puspa Sari, Hartini, Suparman, yang telah memberikan dukungan dan semangatnya kepadaku selama menempuh lika liku studi.
3. Untuk semua teman-temanku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepadaku dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Kepala Desa dan segenap warga, khususnya yang berprofesi sebagai pedagang di Desa Mengandung Sari yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, September 2022
Peneliti,



Murni Fatmawati
NPM. 1804100065

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Digitalisasi	12
1. Pengertian Digitalisasi	12
2. Digitalisasi dalam Perbankan	13
3. Manfaat Digitalisasi Perbankan.....	14
B. <i>Self Service Technology</i> (SST)	19
1. Pengertian <i>Self Service Technology</i> (SST).....	19
2. Pengertian <i>Self Service Technology</i> (SST) dalam Perbankan	20

3. <i>Mobile Banking</i>	22
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	22
b. Fitur-Fitur <i>Mobile Banking</i>	24
c. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	25
C. Kepuasan	25
1. Pengertian Kepuasan	25
2. Kepuasan dalam Perbankan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data	32
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Pasar Desa Mengandung Sari	38
2. Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di masa Pandemi Covid-19.....	41
B. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Usia Rata-rata Pedagang Pasar Mengandung Sari	40
4.2. Jumlah Pedagang berdasarkan tingkat Pendidikan	40
4.3. Lapisan Pedagang berdasarkan jumlah Pendapatan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Analisis Interaktif Miles dan Huberman	36
4.1. Struktur Pengurus Pasar Mengandung Sari	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Tugas
5. Surat Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Profil Responden
11. Foto-foto Penelitian
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu Negara yang terkena dampak pandemi Covid-19 yang merupakan virus dengan tingkat penyebaran sangat cepat. Penyebaran virus covid-19 menyebabkan pemerintah menerapkan kebijakan untuk tetap dirumah (*stay at home*) dan menjaga jarak (*physical distancing*) untuk mencegah penyebaran covid-19. Pandemi covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan, namun juga berdampak pada perekonomian secara global, sehingga menyebabkan banyak masyarakat menggunakan transaksi secara digital, sebagai layanan dalam pembayaran dengan cepat secara *real time*.¹ Salah satu layanan digital yang digunakan yaitu *Mobile Banking (M-Banking)* guna mengurangi interaksi secara langsung.

Disebutkan dalam finansial.bisnis.com yang dikutip oleh M. Elfan dan Fatwa dalam jurnalnya yang berjudul “Pendekatan *Teori Of Planned Behavior* Pada Minat Penggunaan *M-Banking* Di Masa Pandemi Covid-19, ” diketahui bahwa, pada masa pandemi covid-19 pengguna *mobile banking* meningkat hingga mencapai 94%. Pada Bank Mandiri mengalami kenaikan 30%, Bank BNI 84%, Bank BCA 91%, bahkan pada Bank BRI meningkat hingga 100%.²

¹ Evi Iskadar, Israk Ahmadsyah, dan Cindy Rahayu, “Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh, ” *JIMEBIS* Vol. 2, No.1, 2021, 46.

² M. Elfan Kaukab dan Fatwa Yuni Setiyanti, “Pendekatan *Teori Of Planned Behavior* Pada Minat Penggunaan *M-Banking* Di Masa Pandemi Covid-19, ” *Accounthink: Journal of Accounting and Finance* Vol. 7, No. 1, 2022, 41.

Hal ini disebabkan karena adanya *social distancing* atau yang di kenal dengan sebutan *physical distancing* selama pandemi.

Mobile banking adalah layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. *Mobile banking* bisa digunakan dengan memakai menu yang sudah tersedia pada SIM (*Sub Identity Module*) Card, USSD (*Ustructured Supplementary Service Data*), atau dengan aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* memberikan pelayanan yang mudah jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu menghafal format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank atau tujuan SMS banking. Dengan demikian, *mobile banking* telah memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabah bank dalam bertransaksi.³ *Mobile Banking* merupakan layanan *digital banking* yang dapat disebut sebagai layanan *Self Service Technology* (SST).

Self-service technology (SST) adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pelayanan secara mandiri tanpa bergantung pada karyawan. Berkembangnya produk digital berguna untuk meningkatkan pelayanan di sektor perbankan dan memudahkan para nasabahnya.⁴

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad dan Martina menyebutkan bahwa, penggunaan teknologi pada sistem pembayaran *mobile* dimasa pandemi covid-19 semakin diminati oleh masyarakat. Minat

³ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 13.

⁴ Seokma Adie Dharmawan. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)," *UNEJ e-Proceeding*, Vol.2, 2018, 573.

penggunaan layanan pembayarana *mobile* tersebut dipengaruhi dengan adanya persepsi kegunaan dan kemudahan. Hal ini terjadi karena sistem pembayaran *mobile* telah memberikan manfaat dan kemudahan pembayaran. Sehingga mampu mendorong sikap positif individu terhadap penggunaan sistem layanan tersebut.⁵

Selanjutnya pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi, dkk. Menyebutkan bahwa *mobile banking* adalah salah satu layanan perbankan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Hadirnya *mobile banking* berguna untuk mendorong kelancaran dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Fitur-fitur yang ada dalam layanan *mobile banking* diantaranya yaitu, dapat mengetahui informasi rekening, transfer, briva, pembayaran listrik, isi pulsa, dan sebagainya. Namun dari beberapa keunggulan tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa layanan *mobile banking* juga memiliki kelemahan yang nantinya akan melibatkan beberapa pihak bank dan nasabahnya. Kelemahan ini dapat menyebabkan timbulnya resiko dalam penggunaan *mobile banking*.⁶ Dengan keunggulan dan kelemahan pada layanan *mobile banking* dapat menyebabkan adanya persepsi kepuasan dan ketidakpuasan penggunanya.

Kepuasan adalah respon yang diberikan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pelayanan tersebut konsumen akan

⁵ Muhammad Nurhuala Huddin dan Martina Rahmawati Masitoh, "Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Menggunakan terhadap Niat Menggunakan *Mobile Payment* dimasa Pandemi Covid-19," *Jurnal Al-Qardh*, Vol. 6, No. 1, 2021, 13.

⁶ Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, "Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*," *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 2, 2021, 179.

membandingkan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, jika pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan bahwa konsumen merasa tidak puas.⁷ Adanya kelemahan pada *mobile banking*, tidak menutup kemungkinan konsumen untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking* tersebut dengan adanya keunggulan fitur-fitur yang ada di dalamnya.

Mengingat adanya kebijakan untuk tetap dirumah dan berjaga jarak di masa pandemi covid-19 menyebabkan berkurangnya aktivitas masyarakat diluar rumah, seperti melakukan transaksi secara tunai dalam pembelian barang. Hal ini menyebabkan masyarakat memanfaatkan layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi pembayaran secara non tunai seperti transfer, pembelian barang, dan transaksi lainnya. *Mobile banking* semakin digunakan sebagai alat pembayaran karena tidak perlu adanya interaksi secara langsung. Dengan demikian sesuai dengan kebijakan pemerintah untuk *stay at home* dan *physical distancing* yang membuat banyak masyarakat berinisiatif untuk melakukan kontak seminim mungkin, termasuk dalam melakukan transaksi pembayaran.

Manfaat layanan *mobile banking* telah dirasakan oleh Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari. Pada masa pandemi covid-19 Pedagang memanfaatkan *mobile banking* untuk melakukan transaksi seperti transfer, isi

⁷ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Cet-1*, (Makassar: Global Research And Consulting Institute, 2017), 78.

pulsa, pembelian pulsa listrik, pembelian barang, dan lain sebagainya. Pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna layanan *Mobile Banking* peneliti sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Pedagang Pasar Selaku Pengguna M-Banking

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis M-Banking	Persepsi Kepuasan
1.	Ita	32	Penjual baju	BRI	Puas
2.	Afrizal	54	Penjual jam	BRI	Puas
3.	Fatimah	39	Toko grosir	BCA	Tidak Puas
4.	Jumitun	48	Penjual baju dan penjahit	BRI	Puas
5.	Mujiati	38	Penjual rempah-rempah	BRI	Puas
6.	Binti	26	Penjual sembako	BRI dan BCA	Puas
7.	Lita	29	Penjual klontong	BRI	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa penggunaan layanan *Self Service Technology (SST)* dalam perbankan salah satunya pada layanan *Mobile Banking*. Pada penggunaannya para pedagang selaku pengguna *mobile banking* memiliki persepsi kepuasannya masing-masing yaitu ada yang puas dan tidak puas. Pada tabel 1.1 juga dapat diketahui bahwa para nasabah lebih tertarik dan merasa puas menggunakan produk *Mobile Banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dari pada Bank Central Asia (BCA). Menurut Afrizal selaku pengguna *Mobile Banking* BRI mengatakan bahwa penggunaan *Mobile Banking* pada BRI lebih mudah di jangkau oleh nasabah. Hal ini karena banyaknya cabang bank BRI yang tersebar di Indonesia, sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses dan memperoleh pelayanan perbankan menjadi lebih mudah khususnya bagi masyarakat pedesaan.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Fatimah selaku pengguna *Mobile Banking* BCA. Fatimah mengatakan bahwa layanan *Mobile Banking* pada Bank BCA kurang memenuhi harapannya. Selaku pengguna *Mobile Banking* BCA Fatimah mengaku kebingungan ketika terjadi eror pada *Mobile Banking*. Fatimah menuturkan bahwa ketika ingin melakukan konsultasi langsung ke bank BCA mengenai permasalahan yang terjadi, Fatimah merasa kesulitan karena jarak bank BCA dengan rumahnya cukup jauh sehingga penggunaan *Mobile Banking* pada Bank BCA mempengaruhi kepuasan dalam penggunaannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, perlu diadakan kajian mengenai “Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan pengguna M-Banking dimasa Pandemi Covid-19 pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari”.

B. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* di masa pandemi covid-19 pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* di masa pandemi covid-19 pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari?

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi kalangan akademisi (Dosen, Mahasiswa, Peneliti) dan para pembaca lainnya, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kajian ilmiah dibidang Pebankan yang berkaitan dengan pemanfaatan digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* (SST) khususnya pada layanan *mobile banking*.

b. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi pihak Bank dan Lembaga keuangan lainnya, sehingga dengan adanya penelitian ini Bank dan Lembaga Keuangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan *self-service technology* (SST) khususnya pada layanan *mobile banking*.

D. Penelitian Relevan

Adapun setelah peneliti mengkaji pustaka ternyata tidak ada judul yang sama dengan penelitian ini. Namun terdapat penelitian yang hampir sama dan relevan diantaranya yaitu:

1. Nelly Puspasari, Laila Refiana said, dan Rusniati Rusniati dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19”. Nelly dkk, meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan mobile banking di masa pandemi covid-19. Hasil penelitian Nelly dkk, menunjukkan bahwa, ada

pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan dan kemudahan menggunakan pada sikap terhadap pembayaran mobile. Persamaan penelitian Nelly dkk, dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* di masa pandemi covid-19. Perbedaannya penelitian Nelly dkk dengan penelitian ini yaitu pada subjek penelitian, Nelly dkk, melakukan penelitian pada pengguna *mobile banking* di Bank Kalsel Cabang Utama. Sedangkan penelitian ini, peneliti meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari.⁸

2. Evi Okli Lailani dan Tannia Regina dengan judul “Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”. Evi dan Tannia meneliti tentang penggunaan mobile banking sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Hasil penelitian Evi dan Tannia menunjukkan bahwa, keamanan, kecepatan, keakuratan, dan kepercayaan, serta edukasi memiliki peran penting bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking. karena nasabah memerlukan rasa aman saat menggunakan transaksi mobile banking serta nasabah memerlukan edukasi dari pihak Bank seperti nasabah mengalami kesulitan saat pengoprasian. Sehingga keamanan dan edukasi sangat penting bagi nasabah karena dapat membuat nasabah merasa aman. Persamaan penelitian Evi dan Tannia, dengan penelitian ini

⁸ Nelly Puspasari, Laila Refiana said, dan Rusniati Rusniati, “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, Vol. 13, No.2, 2022.

yaitu untuk mengetahui penggunaan *mobile banking* sebagai upaya memperlancar transaksi. Perbedaannya penelitian Evi dan Tannia dengan penelitian ini yaitu pada subjek penelitian, Evi dan Tannia, melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. Sedangkan peneliti melakukan penelitian pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari.⁹

3. Annisa Fitria dan Aang Munawar dengan judul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”. Annisa dan Aang meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking pada nasabah Bank BNI. Hasil penelitian Annisa dan Aang menunjukkan bahwa, layanan Mobile Banking dan SMS Banking lebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian Annisa dan Aang dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan elektronik banking salah satunya Mobile Banking. Perbedaan penelitian Annisa dan Aang dengan penelitian ini adalah pada subjek dan variabel penelitian. Dimana Annisa dan Aang meneliti tentang kepuasan nasabah terhadap penggunaan tiga layanan yaitu Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking pada nasabah Bank BNI, sedangkan peneliti

⁹ Evi Okli Lailani dan Tannia Regina, “Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”, *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Vol. 10, No. 01, 2021.

hanya fokus pada satu layanan yaitu kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari.¹⁰

4. Nora Maulana dan Muhammad Syafril Nasution dengan judul “Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Secara Langsung dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017”. Nora dan Muhammad, meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BSI Perbankan baik secara langsung dan tidak langsung pada Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017. Hasil penelitian Nora dan Muhammad, menunjukkan bahwa, dari kedua layanan yang diberikan oleh Bank BSI baik secara langsung (kontak fisik) maupun tidak langsung (*mobile banking*), Mahasiswa lebih tertarik menggunakan jasa layanan BSI secara langsung (kontak fisik) dibandingkan dengan BSI *mobile banking*. Persamaan penelitian Nora dan Muhammad, dengan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Perbedaan penelitian Nora dan Muhammad, dengan penelitian ini yaitu pada subjek penelitian, Nora dan Muhammad, melakukan penelitian pada kepuasan Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017 selaku pengguna layanan BSI Perbankan secara langsung dan tidak langsung (*mobile banking*). Sedangkan dalam penelitian ini, meneliti tentang

¹⁰ Annisa Fitria dan Aang Munawar, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”, *Jurnal Informatika Kesatuan*, Vol. 1, No.1, 2021.

bagaimana kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari?¹¹

5. Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA”. Chintya dkk, meneliti tentang bagaimana kepuasan pengguna *mobile banking* di Bank BCA. Hasil dari penelitian Chintya dkk, menunjukkan bahwa dengan layanan yang diberikan oleh *mobile banking* BCA telah memberikan kepuasan pada nasabah. Seperti memberikan informasi secara lengkap dan akurat, dan memiliki tampilan yang mudah dipahami oleh nasabah. Sehingga, terpenuhi sudah harapan nasabah dan menjadi puas dengan layanan yang sudah diberikan serta berkeinginan untuk menggunakan kembali secara berkala. Persamaan penelitian Chintya dkk, dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Perbedaannya penelitian Chintya dengan penelitian ini yaitu pada subjek penelitian, Chintya dkk, melakukan penelitian pada pengguna *mobile banking* di Bank BCA. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari.¹²

¹¹ Nora Maulana dan Muhammad Syafril Nasution, “Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Secara Langsung dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 3, No. 2, 2021.

¹² Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti, “Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA”, *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, Vol. 19, No. 2, 2021.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Digitalisasi

1. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah suatu perubahan catatan dalam bentuk *hard copy*/manual menjadi digital. Pengertian ini didukung dengan pendapat Sukamana yang mengatakan bahwa, digitalisasi merupakan proses beralihnya media dari bentuk tercetak, audio, atau video, menjadi bentuk digital.¹ Selanjutnya Lasa juga berpendapat bahwa, digitalisasi ialah proses pengolahan dokumen tercetak/*printed document* menjadi dokumen elektronik.² Sedangkan menurut Robert, digitalisasi merupakan proses memindahkan dokumen, tanpa merubah, mengurangi, maupun menambahkan bentuk ataupun fisik dan isi informasi dari arsip tersebut.³

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka yang dimaksud dengan digitalisasi yaitu suatu proses pengolahan dokumen dalam bentuk media tercetak yang diubah kedalam bentuk digital. Dengan tidak merubah isi dokumen, baik mengurangi ataupun menambahkan informasi lain-lain kedalam dokumen.

¹ Erwin Raza, La Ode Sabaruddin, dan Aziza Leila Komala, "Manfaat Dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0," *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 4, No.1, 2020, 50.

² Siti Kartika Safanawati Dan Samson CMS, "Kegiatan Alih Media Koleksi Antiquariat Di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian," *Journal Of Information and Library Studies*, "N-JILS Vol. 3, No.1, 2020, 119.

³ Ida Ayu Wawan Juni, "Pengaruh sistem Digital Dan Keamanan Arsip Terhadap Efisiensi Waktu Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar," *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1 2017, 82.

2. Digitalisasi dalam Perbankan

Digitalisasi perbankan adalah keadaan yang tidak dapat dihindari, sehingga transformasi digital menjadi kunci bagi perbankan untuk dapat bertahan dan bersaing di era revolusi industri 4.0.⁴ Brett King berpendapat bahwa, pada era bank 4.0 layanan perbankan melekat dengan nasabah. Dimana pada era bank 4.0 layanan perbankan dapat diakses secara *real time* (secara langsung) melalui beragam teknologi, yang didominasi dengan kecerdasan buatan AI (*Artificial Intelligence*).⁵ Brett King juga mengatakan bahwa, pada saat era bank 4.0 dunia akan menjadi lebih sederhana, karena akan ada lebih banyak masyarakat yang mengakses layanan perbankan melalui ponsel dari pada datang ke kantor bank.⁶

Digitalisasi perbankan juga dapat menjadi peluang bisnis. Pengertian ini didukung dengan pendapat Roberto yang mengatakan bahwa, digitalisasi perbankan merupakan suatu peluang bisnis yang menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan baru bagi nasabah, sehingga dapat menghasilkan pembeda, inovasi bisnis, dan sumber pendapatan yang baru bagi bank.⁷ Roberto juga berpendapat bahwa, digitalisasi dapat diartikan sebagai pengganti sistem atau sumber daya yang berbasis analog atau fisik menjadi instrument digital.⁸

⁴ Mohamad Miftah et al., *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, (Jakarta: Departemen Penelitian Dan Pengetahuan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, 2021), 42.

⁵ Brett King, *Bank 4.0 Cet-2*, (Jakarta: Mahaka Publishing, 2020), 387.

⁶ *Ibid.*, 413.

⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 18.

⁸ *Ibid.*,

Layanan berbasis digital dalam perbankan disebut juga dengan *digital banking*. Pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa, *digital banking* atau aplikasi perbankan merupakan salah satu cara akses ke sistem perbankan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama terhubung dengan jaringan internet.⁹

Berdasarkan pemaparan di atas maka yang dimaksud dengan digitalisasi dalam perbankan yaitu, adanya transformasi digital dimana pelayanan secara fisik atau analog yang berubah menjadi pelayanan secara digital. Layanan digital atau yang disebut dengan *digital banking* merupakan salah satu cara akses ke sistem perbankan yang dapat dilakukan secara *real time* (secara langsung), dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan *smartphone* selama terhubung dengan jaringan internet.

3. Manfaat Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi bukanlah suatu pilihan melainkan sebuah bentuk keharusan dalam mengelola lembaga keuangan. Hal ini karena nasabah menginginkan *fleksibilitas*, kecepatan kenyamanan, dan kemudahan, serta tersedianya layanan secara mandiri selama 7 x 24 jam. Layanan perbankan secara mandiri seperti, melakukan registrasi, tarik tunai, transfer, pembayaran dan sebagainya. Layanan ini dikenal dengan sebutan *digital*

⁹ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 76.

banking atau layanan digital.¹⁰ Adapun manfaat digital banking ialah sebagai berikut:

a. Manfaat *Digital Banking* bagi Nasabah dan Bank

Menurut Roberto, penerapan *digital banking* bermanfaat bagi bank dan nasabah, manfaat tersebut ialah sebagai berikut:

1) Manfaat *Digital Banking* bagi Nasabah

Digital banking memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya *digital banking* nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah, cepat, dan murah, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Transaksi keuangan lebih aman, serta nasabah dapat menikmati diversifikasi produk dan layanan bank.¹¹

2) Manfaat *Digital Banking* bagi Bank

Digital banking dapat bermanfaat bagi bank. Dengan *digital banking* bank dapat meningkatkan efisiensi bank, transparansi, akuntabilitas, dan meningkatkan keamanan teknologi informasi. Selain itu, bank juga dapat memperluas jangkauan layanan, juga dapat melakukan penurunan *human error*, perbaikan citra bank, peningkatan loyalitas nasabah, diversifikasi produk dan layanan, serta bank dapat meningkatkan kinerja keuangan.¹²

¹⁰ Samsuri, "Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi", *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 1, 2022, 40.

¹¹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, 86.

¹² *Ibid.*, 99.

b. Efek Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan telah memberikan efek positif bagi bank maupun nasabahnya. Bagi nasabah yaitu transaksi yang tidak lagi dibatasi oleh tempat dan waktu. Sedangkan bagi perbankan yaitu mendapatkan kenaikan pendapatan yang berasal dari *fee based income* dan penurunan biaya tenaga kerja.¹³

Selain memberikan efek positif digitalisasi juga memberikan efek negatif yaitu adanya peningkatan kejahatan dan penipuan (*cyberfraud and cybercrime*) yang sering terjadi di bank-bank komersial (umum). Efek negatif lainnya dari digitalisasi terhadap kinerja bank-bank komersial adalah pada proteksi data dan kehilangan data. Kebanyakan data yang diperoleh dari berbagai transaksi, catatan nasabah, catatan pinjaman, dan lain sebagainya, disimpan dalam sistem computer atau perangkat penyimpan digital yang cenderung mudah terserang oleh virus yang merusak, yang dalam jangka panjang dapat berakibat kehilangan data jika tidak cepat di atasi.¹⁴

Digitalisasi perbankan merupakan perubahan cara bertransaksi dari manual menjadi transaksi secara digital. Adapun Efek positif dan negatif dari transaksi digital ialah sebagai berikut:¹⁵

¹³ Salmah dan Andreas Murti, "Dampak Digitalisasi Terhadap Peran *Front Office* Dalam Bisnis Perbankan," *JIMFE: Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol. 6, No. 2, 2020, 149.

¹⁴ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 160.

¹⁵ Enung Suwarni, "Dampak Peningkatan Jumlah Uang Elektronik (*E-Money*) Beredar Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19, *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi dan Teknik (SoBAT)*, Bandung, 2021, 198.

1) Efek Positif Transaksi Digital

- a) Aman, yaitu dimana situs *e-banking* dilengkapi dengan teknologi pengamana transaksi *Secure Socket Layer (SSL)* dan protocol *Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS)* sehingga transaksi yang dilakukan dijamin keamanannya.
- b) Cepat, karena transaksi digital menggunakan koneksi internet sehingga dapat diproses dengan cepat.
- c) Mudah, dimana aplikasi sistem pembayaran pada umumnya dibuat sangat sederhana (*user friendly*) sehingga mudah dalam penggunaannya.
- d) Hemat Waktu, karena transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun sehingga menghemat dapat menghemat waktu.
- e) Mudah Dikontrol, transaksi digital mudah dikontrol karena semuanya tercatat secara detail dalam sistem.
- f) Meminimalisir Penggunaan Uang Tunai, karena semua transaksi *cashless* (nontunai) dan dapat dilakukan via *smartphone*.
- g) Banyak Promo Menarik, konsumen dapat memilih aplikasi transaksi digital yang memberikan banyak promo dan diskon sehingga dapat memperoleh barang yang diinginkan dengan harga yang lebih murah.

2) Efek Negatif Transaksi Digital

- a) Lebih Boros, banyaknya tawaran dan diskon menarik dari aplikasi-aplikasi *e-commerce* membuat konsumen tergiur dan

tidak memperhatikan anggaran yang dimilikinya untuk berbelanja.

- b) Ancaman *Cyber Crime*, yaitu semua tindakan illegal yang dilakukan melalui jaringan komputer dan internet untuk mendapatkan keuntungan dan merugikan pihak lain.
- c) Kartu (Debit/Kredit) Hilang, kartu ini berpotensi hilang jika tidak disimpan dengan baik.
- d) Berpotensi Memiliki Hutang, hal ini karena banyak aplikasi *e-commerce* memberikan kemudahan pembayaran dengan cara cicil. Kemudahan bertransaksi *online* dan banyak promo membuat konsumen terlena untuk melakukan transaksi digital terus-menerus tanpa memperdulikan lagi kemampuan keuangannya.
- e) Aplikasi Digital Perlu Dipelajari, bagi generasi milenial dan konsumen yang selalu *update* perkembangan informasi teknologi, tidaklah sulit memahami aplikasi-aplikasi digital, tetapi bagi konsumen berusia lanjut dan tidak begitu paham dengan teknologi, akan menemui kesulitan dalam bertransaksi. Mereka akhirnya lebih memilih transaksi *offline* daripada *online*.

B. *Self Service Technology* (SST)

1. Pengertian *Self Service Technology* (SST)

Self Service Technology (SST) adalah perantara teknologi yang memungkinkan pembeli dapat menghasilkan pelayanan sendiri tanpa bergantung pada karyawan.¹⁶ Penggunaan *Self Service Technology* (SST) berguna untuk mengurangi biaya, meningkatkan nilai, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, pelaku bisnis menggunakan berbagai macam *Self Service Technology* (SST) untuk meningkatkan penjualan.¹⁷

Contoh layanan *Self Service Technology* (SST) yaitu, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, dan *Self-Service Kiosk*. Layanan *Self Service Technology* (SST) sangat bermanfaat bagi perusahaan. Karena dengan penggunaan SST perusahaan dapat melayani lebih banyak konsumen dengan jumlah karyawan yang lebih sedikit, sehingga perusahaan dapat mengurangi biaya yang diberikan untuk karyawan yang telah digantikan dengan SST.¹⁸

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka yang dimaksud dengan *Self Service Technology* (SST) yaitu, layanan berbasis teknologi yang memungkinkan pelanggan dapat melakukan pelayanan secara mandiri

¹⁶ Nuraini Rosyidah dan Anik Lestari Andjarwati "Pengaruh *Self Service Technology Quality* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Di Surabaya), " *Journal Image*, Vol. 10, No. 1, 2021, 16.

¹⁷ Shinta Teviningrum dan Fawahidah Urfa, "Analisis Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran, Studi kasus di McDonald's TB Simatupang Jakarta", Vol. 4, No. 1, 2021, 11.

¹⁸ Nuraini Rosyidah dan Anik Lestari Andjarwati "Pengaruh *Self Service Technology Quality*", 17.

tanpa bergantung pada karyawan. Layanan SST dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet.

2. Pengertian *Self Service Technology* (SST) dalam Perbankan

Self-service technology (SST) merupakan layanan mandiri untuk nasabah. *Self-service technology* (SST) adalah suatu pelayanan teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan pelayanan secara mandiri melalui internet tanpa bergantung pada karyawan perbankan.¹⁹

Seokma berpendapat bahwa, *Self-service technology* (SST) adalah layanan perbankan dengan sentuhan digitalisasi yang berbasis teknologi digital, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pelayanan secara mandiri tanpa bergantung pada karyawan. Layanan SST bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perbankan dan memudahkan nasabahnya.²⁰ Layanan *Self Service Technology* (SST) dalam perbankan seperti:

a. *Automati Teller Machine* (ATM)

ATM atau Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin computer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari *teller* ataupun petugas bank lainnya.²¹

¹⁹ Keris Kartono, Rully Trihantana, dan Ria Kusumaningrum, "Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan Dalam Pemanfaatan *Self Service Technologies* Dibank Syariah", *Sahid Banking Journal*, Vol. 1, No. 1, 2021, 33.

²⁰ Seokma Adie Dharmawan, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)," Universitas Jember: *UNEJ e-Proceeding*, Vol. 2, 2018, 573.

²¹ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 7.

b. *SMS Banking*

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (Short Message Service).²²

c. *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Nasabah dapat memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank.²³

d. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.²⁴

Berdasarkan pemaparan di atas, maka yang dimaksud dengan *Self Service Technology* (SST) dalam perbankan yaitu, suatu perantara teknologi digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan pelayanan

²² OJK, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 12.

²³ *Ibid.*, 10.

²⁴ *Ibid.*, 13.

secara mandiri atau tanpa bergantung pada petugas bank. Layanan *Self Service Technology* (SST) tersebut seperti, *internet banking*, *sms banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Dalam penelitian ini, peneliti hanya akan memfokuskan pada satu layanan SST pada perbankan, yaitu *mobile banking*.

3. *Mobile Banking*

a. *Pengertian Mobile Banking*

Mobile banking adalah salah satu layanan perbankan, yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi hanya dengan menggunakan *smartphone*. Pengertian ini didukung dengan penjelasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatakan bahwa, *mobile banking* adalah layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*.²⁵

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengatakan bahwa, *Mobile banking* bisa digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Sub Identity Module*) Card, USSD (*Ustructured Supplementary Service Data*), atau dengan aplikasi yang sudah tersedia dan dapat diunduh serta diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* memberikan pelayanan yang lebih mudah dari pada *SMS banking*. Karena nasabah tidak perlu menghafal format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank atau tujuan *SMS banking*.²⁶ Dengan demikian,

²⁵ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 13.

²⁶ *Ibid.*,

mobile banking telah memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabah bank dalam bertransaksi.

Roberto berpendapat bahwa, *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang masih relatif baru dalam perbankan elektronik. Dimana layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan telepon genggam/ *smartphone*. Dalam proses akses data bank dapat dilakukan dengan memasukkan *password* dan kode rahasia yang telah dimiliki nasabah. Layanan ini memudahkan nasabah untuk memeriksa saldo mereka setiap saat selama terkoneksi secara *online*.²⁷

Mobile banking mudah digunakan oleh nasabah baik saat di dalam negeri atau diluar negeri. Dengan demikian, layanan *mobile banking* dikenal sebagai layanan perbankan yang cepat, aman, dan efisien. Karena *mobile banking* telah menawarkan informasi terbaru mengenai status rekening bank nasabah, baik dimanapun dan kapanpun selama terhubung dengan *signal*.²⁸ Selanjutnya, mengenai keuntungan dan kerugian dalam penggunaan layanan *mobile banking* ialah sebagai berikut:²⁹

1) Keuntungan

Keuntungan penggunaan *mobile banking* yaitu, dapat di akses sepanjang waktu menggunakan ponsel genggam/*smartphone*,

²⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 93.

²⁸ *Ibid.*, 94.

²⁹ *Ibid.*,

lebih murah, menghemat biaya transportasi dan waktu, tidak perlu datang ke bank secara langsung.

2) Kerugian

Kerugian penggunaan *mobile banking* yaitu adanya biaya tambahan untuk koneksi/jaringan internet dan berlangganan pada penyedia jasa *Global System for Mobile Communications* (GSM).

Berdasarkan pemaparan di atas maka yang dimaksud dengan *mobile banking* yaitu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memeriksa rekening bank nasabah dengan mudah, cepat, dan murah, baik dimanapun dan kapanpun. Layanan *mobile banking* dapat diakses oleh nasabah melalui ponsel genggam/ *smartphone* selama terhubung dengan *signal*.

b. Fitur-Fitur *Mobile Banking*

Layanan *mobile banking* dikenal sebagai layanan yang mudah digunakan, cepat dan murah. Selain itu *mobile banking* juga memiliki keunggulan fitur-fitur di dalamnya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa, *mobile banking* memiliki fitur-fitur canggih di dalamnya, fitur-fitur *mobile banking* yaitu, adanya layanan informasi (saldo, mutase rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), serta pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.³⁰

³⁰ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, 14.

c. Manfaat *Mobile Banking*

Mobile banking dikenal sebagai pemberi fasilitas layanan dalam kemudahan akses. Berikut manfaat dari layanan *mobile banking*:³¹

- 1) Memberikan kenyamanan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi layaknya di ATM.
- 3) Mudah di aplikasikan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
- 4) Dilengkapi fitur special transfer *real time* ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.³² Menurut Rosnaini, kepuasan adalah respon yang diberikan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Dari pelayanan tersebut konsumen akan membandingkan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan oleh konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan

³¹ Nurdin Nurdin, et al., "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1, 2020, 92.

³² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

yang diharapkan atau sama dengan harapannya maka konsumen merasa tidak puas.³³

Kepuasan disebut juga sebagai respons dari konsumen. Zeithalm dan Bitner berpendapat bahwa, kepuasan merupakan suatu respons maupun tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan ialah penilaian tentang ciri maupun keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.³⁴

Berdasarkan pemaparan di atas yang dimaksud dengan kepuasan adalah suatu tanggapan ataupun respon konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang diterimanya. Dari pelayanan tersebut konsumen dapat menilai apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, jika pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan atau sama dengan harapan konsumen maka dapat dikatakan bahwa konsumen merasa tidak puas.

2. Kepuasan dalam Perbankan

Salah satu tujuan utama perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan, seperti pada perusahaan jasa yaitu bank. Agus dan Rokhmat berpendapat bahwa, kepuasan pelanggan/nasabah adalah hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan kepada

³³ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Cet-1*, (Makassar: Global Research And Consulting Institute, 2017), 78.

³⁴ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 132.

calon nasabah, dengan demikian dapat menaikkan reputasi pemberi jasa atau pihak perbankan.³⁵

Kepuasan pelanggan/nasabah merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi satu produk/jasa. Dimana harapan tersebut akan di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apabila keinginan yang diterima lebih besar (minimal sama) dari harapannya, maka pelanggan puas, namun sebaliknya jika kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari yang diharapkan maka pelanggan tidak puas.³⁶ Dalam hal ini terdapat beberapa indikator-indikator kepuasan pelanggan/nasabah yaitu:³⁷

- a. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk dengan yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan nasabah.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kesediaan pelanggan/nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan, yaitu kesediaan pelanggan/nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

³⁵ Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2014), 33.

³⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 192.

³⁷ Juita L.D Bessie dan Lucky Y.T Boimau, "Pengaruh Dimensi *Servicecape* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Survei Pada Nasabah BRI Cabang Kupang), " *Journal Of Management Small and Medium Enterprises*, Vol. 15, No. 1, 2022, 17.

Kualitas produk atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka akan menimbulkan rasa kecewa. M. Nur Rianto berpendapat bahwa, Apabila produk/jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya jika produk/jasa yang diberikan jauh di bawah dari yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa kecewa.³⁸ Semakin besar jarak antara apa yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan maka semakin besar ketidakpuasan pelanggan atau nasabah. Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:³⁹

- a. Terjadi hubungan yang harmonis antara pelanggan/nasabah dengan perusahaan.
- b. Terjadinya loyalitas pelanggan/nasabah pada perusahaan, dengan demikian pelanggan/nasabah tidak akan berpindah kepada perusahaan lain.
- c. Terciptanya isu *public* yang positif dari mulut ke mulut atau (*word of mouth*).
- d. Terjadinya pembelian ulang atau (*repeated sales*).

Pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Menurut M. Nur Rianto, terdapat tiga jenis kepuasan Nasabah yaitu:

- a. Puas dengan jasa/produk bank yaitu karena kualitasnya bagus dan jangkauannya yang luas.

³⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 198.

³⁹ *Ibid.*, 199.

b. Puas dengan cara menjualnya:

- 1) Ramah, sopan dan akrab
- 2) Murah senyum
- 3) Menyenangkan
- 4) Tanggap, cepat dan cermat

c. Puas dengan harganya:

- 1) Murah/mahal sesuai harapan
- 2) Bersaing

Kepuasan pelanggan atau nasabah terhadap kualitas pelayanan internal serta kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Selanjutnya, kepuasan karyawan dapat mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Sehingga, dengan loyalitas karyawan tersebut akan mendorong produktivitas. Produktivitas karyawan dapat menciptakan dan menentukan kepuasan nasabah. Dengan demikian kepuasan nasabah akan menciptakan loyalitas nasabah. Faktor lainnya yaitu adanya rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan atau nasabah. Sehingga, nasabah seringkali merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Rasa kecewa terhadap suatu pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan atau nasabah. M. Nur Rianto menyebutkan bahwa, ketidakpuasan pada nasabah disebabkan karena:⁴⁰

a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan oleh pelanggan.

⁴⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 200.

- b. Layanan yang dinikmati nasabah tidak memuaskan.
- c. Perilaku karyawan bank kurang memuaskan/mengecewakan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung, misalkan *lay out* Gedung tidak tertata rapi.
- e. Biaya terlalu tinggi/mahal, misalkan biaya administrasi bulanan atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebaskan nasabah.
- f. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, yang seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka yang dimaksud dengan kepuasan dalam perbankan adalah adanya rasa senang pada nasabah, atas produk dan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Rasa senang tersebut seperti, pelayanan yang diberikan baik, cepat, tempat bersih, karyawan ramah dan rapi, serta kualitas produk dan jasa yang diberikan bagus. Kualitas yang bagus akan menimbulkan rasa puas pada pelanggan/nasabah. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti pelayanan kurang baik, tidak cepat, karyawan tidak ramah, tempat kotor, serta kualitas produk yang diberikan kurang bagus, maka akan menimbulkan rasa kecewa atau ketidakpuasan pada pelanggan atau nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang berlandaskan metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.¹ Penelitian kualitatif disebut juga penelitian lapangan (*field research*). Pada penelitian kualitatif penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai metode pengumpulan data yang dimana peneliti terjun langsung ke lapangan atau lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian untuk melakukan pengamatan tentang suatu fenomena.

Berdasarkan penjelasan di atas maka yang dimaksud dengan penelitian lapangan dalam penelitian ini yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu di Pasar Mengandung Sari, untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang sifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan kejadian atau fakta yang terjadi yang disusun secara sistematis dan akurat tentang sifat-sifat

¹ Juliansyah, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Cet-1* (Jakarta: Kencana, 2011), 34.

populasi atau daerah tertentu.² Penelitian deskriptif lebih berfokus pada kejadian fakta sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.³

Penelitian deskriptif yang dimaksud pada penelitian ini yaitu, bertujuan untuk mendeskripsikan fakta yang ada mengenai Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Pengguna *M-banking* di masa Pandemi Covid-19 pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari.

B. Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif dapat berupa tulisan atau kata-kata lisan yang dapat dicermati oleh peneliti dan dapat berupa benda-benda yang dapat diamati dan diambil makna yang tersirat di dalam dokumen atau bendanya. Sumber data penelitian kualitatif secara garis besar dibedakan menjadi dua yaitu, manusia dan bukan manusia.⁴ Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data berupa kata-kata yang diucapkan secara lisan oleh subjek penelitian (informan) yang berhubungan dengan penelitian.⁵ Sumber data primer dalam penelitian ini 7 pedagang pasar di Desa Mengandung Sari selaku pengguna layanan *mobile banking*. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball*

² Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Cet-1*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 54.

³ Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, 34.

⁴ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

⁵ *Ibid.*

sampling. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang semula kecil kemudian semakin lama semakin besar dan akan berhenti apabila informasi yang diperoleh dinilai cukup.⁶ Dalam penelitian ini peneliti meminta responden merekomendasikan pedagang lain yang diketahui menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk dijadikan responden berikutnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti memilih satu atau dua pedagang pasar selaku pengguna *Mobile Banking* sebagai informan awal. Kemudian peneliti meminta rekomendasi pedagang lain dari pedagang awal selaku pengguna layanan *Mobile Banking* untuk dijadikan informan selanjutnya, hal ini dilakukan secara berulang hingga data yang diperoleh telah sampai pada titik jenuh dan tidak ada data baru yang perlu digali.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan.⁷ Data sekunder dalam penelitian ini berupa, dokumen, buku, jurnal, internet dan sebagainya yang digunakan sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini.

⁶ *Ibid.*, 156.

⁷ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 34.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga diperoleh jawaban dari suatu topik.⁸ Jenis wawancara atau interview yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara bebas terpimpin, yaitu pewawancara bebas melakukan interview dengan hanya menggunakan pedoman yang memuat garis besarnya saja.⁹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang berisi garis besarnya kepada informan dengan tetap mengikuti pedoman wawancara.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹⁰ Data dokumentasi dapat berupa surat, catatan harian, laporan, atau foto dari responden yang menjadi informan dalam penelitian. Sifat data ini tidak terbatas akan ruang dan waktu sehingga dapat memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang terjadi sebelumnya.¹¹

Pada penelitian ini dokumentasi dapat menjadi data pendukung informasi dalam penelitian, dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa profil pasar Mengandung Sari, foto saat proses wawancara dengan

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cet-16* (Bandung: Alfabeta, 2012), 231.

⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 68.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cet-16*, 240.

¹¹ Juliansyah, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Cet-1* (Jakarta: Kencana, 2011), 141.

informan, buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan kepuasan dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*.

D. Teknik Analisis Data

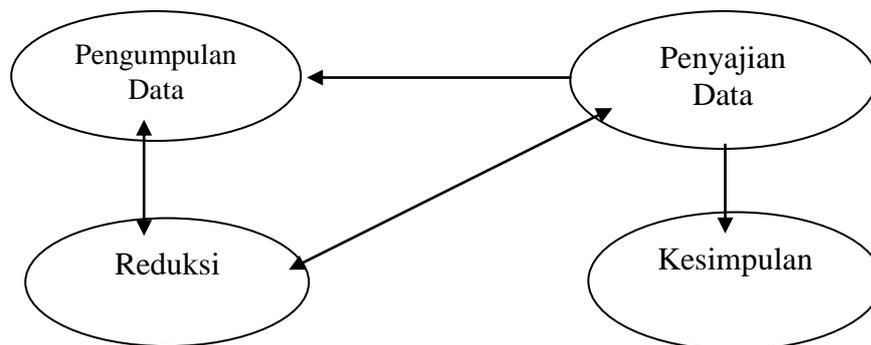
Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data pada suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan tatanan data yang disampaikan lebih mudah dipahami dan ditangkap maknanya. Miles dan Huberman mengatakan bahwa, dalam analisis kualitatif data yang digunakan dalam bentuk kata - kata dan bukan rangkaian angka. Data yang dimaksud dapat berupa hasil pengamatan, wawancara, observasi, dan dokumentasi, namun analisis tetap menggunakan kata - kata yang umum digunakan untuk disusun ke dalam teks yang akan diperluas.¹²

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis yang berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Dari hipotesis data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.¹³ Menurut Miles dan Huberman terdapat beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu:¹⁴

¹² Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Cet-1*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 163.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cet-16* (Bandung: Alfabeta, 2012), 245.

¹⁴ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017) 95.



Gambar 3.1 Analisis Interaktif Miles dan Huberman

Proses analisis dengan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dapat dilakukan dengan empat yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi yang catat dalam catatan lapangan yang terdiri catatan deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif merupakan catatan alami yaitu, catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti terhadap fenomena yang dialami. Sedangkan catatan reflektif merupakan catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai.

2. Reduksi Data

Setelah proses pengumpulan data, langkah selanjutnya yaitu mereduksi data. Reduksi data adalah proses pemilihan data, memfokuskan data, menggolongkan, dan mengarahkan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan dari penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, peneliti dapat menguasai informasi dengan baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Oleh sebab itu peneliti harus membuat teks naratif, atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Seperti halnya proses reduksi data, setelah data yang terkumpul cukup memadai maka selanjutnya dapat diambil kesimpulan, namun kesimpulan tersebut masih bersifat sementara. Sehingga diperlukan data benar-benar lengkap yang kemudian dapat diambil kesimpulan akhir.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Pasar Desa Mengandung Sari

a. Profil Pasar Desa Mengandung Sari

Pasar Mengandung Sari diperkirakan telah berdiri sejak tahun 1960 an. Pasar Mengandung Sari merupakan pasar yang tradisional yang berada di Desa Mengandung Sari. Pasar Mengandung Sari terletak di jalan raya Desa Mengandung Sari, Kecamatan Sekampung Udik, Kabupaten Lampung Timur. Pasar Mengandung Sari buka pada hari senin dan kamis, pasar Mengandung Sari akan di buka mulai dari pukul 06.00 pagi dan tutup pada pukul 13.00 siang. Seperti pada umumnya pasar ini juga dipenuhi berbagai jenis penjual, dari penjual baju, sayur, buah, ikan, perabotan rumah, dan lain-lain.¹

Selain menjadi tempat berjualan dan berbelanja bagi masyarakat, pasar Mengandung Sari juga memiliki keunikan lain, yaitu terdapat taman mini di depan pasar. Taman pasar Mengandung Sari memiliki lebar 15 meter dan panjang 50 meter. Adanya taman tersebut dapat yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pasar Mengandung Sari untuk menarik pengunjung.

b. Visi dan Misi Pasar Desa Mengandung Sari

Tidak jauh berbeda dengan pasar-pasar yang lainnya. Didirikannya Pasar Mengandung Sari juga memiliki Visi dan Misi yang

¹ Dokumentasi, Profil Pasar Mengandung Sari, 11 Juni 2022.

menjadi tujuan berdirinya pasar tersebut. Visi dan Misi Pasar Mengandung Sari, yaitu: ²

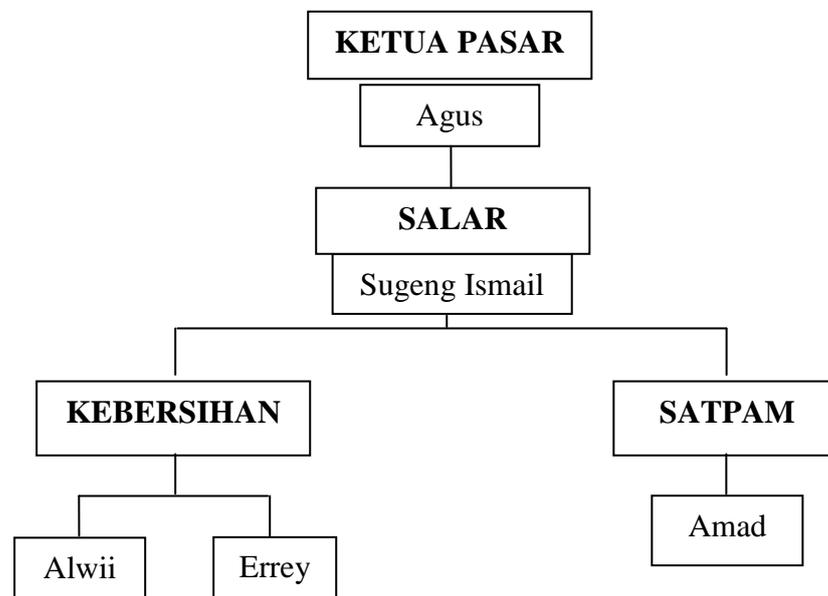
- 1) Visi: Mengangkat Perekonomian Penduduk
- 2) Misi: Menambah Penghasilan

Dengan adanya Pasar Mengandung Sari diharapkan dapat membantu meningkatkan perekonomian dan pendapatan masyarakat, baik bagi masyarakat di Desa Mengandung Sari maupun masyarakat sekitarnya.

c. Struktur Pengurus Pasar Mengandung Sari

Dalam pelaksanaan kepengurusan Pasar Mengandung Sari tersusun sebagai berikut: ³

Gambar 4.1
Struktur Pengurus Pasar Mengandung Sari



² Dokumentasi, Visi dan Misi Pasar Mengandung Sari Tahun 2022, dicatat pada tanggal 11 Juni 2022.

³ Dokumentasi, Struktur Pengurus Pasar Mengandung Sari Tahun 2022, dicatat pada tanggal 11 Juni 2022.

d. Demografi Pasar Mengandung Sari

1) Usia Pedagang Pasar Mengandung Sari

Tabel 4.1
Usia Rata-rata Pedagang Pasar Mengandung Sari

Usia Pedagang	Jumlah Pedagang
< 30	16
31-40 tahun	74
41-50 tahun	32
51-55 tahun	21
> 55	7
jumlah	150 pedagang

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah pedagang Pasar Mengandung Sari sebanyak 150 pedagang dengan usia rata-rata pedagang 30-50 tahun.

2) Segmen Pedagang Pasar Mengandung Sari

Tabel 4.2
Jumlah Pedagang berdasarkan tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Pedagang
1.	Sekolah Dasar (SD)	18
2.	SMP/SLTP	33
3.	SMA/SLTA	87
4.	Akademi/D3	1
5.	Sarjana (S1)	2
6.	Pondok Pesantren	9
7.	Tidak sekolah	Tidak ada
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pedagang Pasar Mengandung Sari memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda yaitu, Sekolah Dasar (SD), SMP/SLTP, SMA/SLTA, Akademi/D3, Sarjana (S1), dan Pondok Pesantren.

3) Lokasi (Kondisi Internet)

Lokasi Pasar Mengandung Sari dekat dengan jaringan internet atau tower sinyal. Dengan demikian penggunaan internet di Pasar Mengandung Sari dan sekitarnya cukup baik dan dapat berjalan lancar.

4) Lapisan Pedagang Pasar Mengandung Sari

Tabel 4.3
Lapisan Pedagang Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Tingkatan	Jenis Pedagang	Jumlah pendapatan Per-bulan (Rp)
Atas	1. Toko Grosir	>20.000.000-25.000.000
Menengah	1. Pedagang Klontong	>5.000.000-8.000.000
	2. Pedagang Baju	>4.000.000-6.000.000
Bawah	1. Pedagang Buah	<4.000.000-5.000.000
	2. Pedagang Sayur	<3.000.000-4.000.000
	3. pedagang Bakso	<3.000.000-4.000.000
	3. Pedagang Sembako	<2.000.000
	4. PKL (sol sepatu, bubur, dll)	<1.500.000

2. Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Pengguna *M-Banking* di masa Pandemi Covid-19

Digitalisasi perbankan merupakan perubahan cara bertransaksi dari manual menjadi transaksi secara digital. Perubahan proses transaksi tentu akan memberikan berbagai efek bagi pengguna layanan. Efek yang ditimbulkan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan serta keputusan konsumen untuk menggunakan layanan tersebut.

Bank di Indonesia telah berlomba-lomba menciptakan pelayanan digital banking guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis dan mudah. Diantaranya yaitu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Central Asia (BCA) yang telah memberikan

berbagai jenis layanan digital salah satunya yaitu *mobile banking* yang berguna untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja, berbagai fitur-fitur yang ada pada *mobile banking* menjadikan nasabah tertarik untuk menggunakan layanan tersebut.

Untuk mengetahui bagaimana persepsi pedagang pasar di Desa Mengandung Sari mengenai efektivitas dari penggunaan layanan *mobile banking* di masa pandemi covid-19, maka peneliti melakukan wawancara terhadap sejumlah pedagang pasar yang menggunakan *mobile banking* dan bersedia menjadi informan penelitian. Hasil wawancara dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

Fitur-Fitur Pada Layanan *Mobile Banking* di antaranya sebagai berikut:

- a. Layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat)

Informasi pada layanan transaksi digital sangat diperlukan, hal ini berguna agar nasabah dapat mengetahui informasi mengenai aktivitas layanan yang sedang digunakan seperti informasi saldo rekening, transfer, dan sebagainya. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ita yang berprofesi sebagai pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna layanan *mobile banking* menuturkan bahwa, selama ini beliau hanya menggunakan satu jenis *mobile banking* yaitu *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI). Menurut Ibu Ita fitur informasi

pada *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) sangat penting bagi penggunanya.

*“...menurut saya informasi pada layanan digital seperti mobile banking itu sangat penting ya mba. Karena dengan adanya fitur informasi yang diberikan dapat memudahkan nasabah dalam menggunakannya, dan selama ini saya hanya menggunakan satu jenis mobile banking yaitu mobile banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)...”*⁴

Ibu Ita selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga mengatakan bahwa, Ibu Ita merasa puas dengan layanan yang ada pada *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) salah satunya pada fitur informasi yang diberikan. Menurut Ibu Ita informasi yang diberikan pada layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) cukup akurat.

*“...saya merasa puas dengan fitur informasi yang diberikan mba, menurut saya informasi yang diberikan cukup detail dan dengan adanya informasi itu kita bisa melihat aktivitas yang kita lakukan pada mobile banking...”*⁵

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh Ibu Junitun, Ibu Mujiati, dan Ibu Lita yang mengatakan bahwa, hanya menggunakan satu layanan *mobile banking*, yaitu *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

*“...Cuma pakai satu mobile banking saja mba, mobile banking di Bank Rakyat Indonesia (BRI)...”*⁶

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Binti selaku pengguna *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) dan Bank Rakyat Indonesia

⁴ Ita, Wawancara, Tanggal 26 September 2022.

⁵ *Ibid*

⁶ Junitun, Mujiati, dan Lita, Wawancara, Tanggal 27 September 2022.

(BRI), Ibu Binti mengatakan bahwa, layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) tidak berbeda dengan *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) dimana terdapat layanan informasi yang menampilkan aktivitas yang dilakukan oleh nasabah dalam *mobile banking* tersebut, seperti informasi saldo rekening, transfer, mutasi, dan sebagainya.

*“Sebenarnya mobile banking BCA dan BRI itu sama saja, di dalam mobile banking itu ada layanan informasi yang memudahkan nasabah untuk mengetahui aktivitas yang sedang atau telah dilakukan seperti, mengetahui saldo rekening, dan sebagainya...”*⁷

Ibu Binti selaku pengguna dua jenis *mobile banking* yaitu, *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengatakan bahwa, Ibu Binti merasa puas dengan kedua layanan *mobile banking* tersebut.

*“...ya saya si cukup puas dengan fitur layanan informasi yang diberikan pada kedua jenis mobile banking itu mba, tapi saya lebih sering menggunakan yang mobile banking dari bank BRI...”*⁸

Pada wawancara tersebut Ibu Binti juga mengatakan bahwa, beliau lebih sering menggunakan layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) dari pada *mobile banking* Bank Central Asia (BCA). Hal ini karena Ibu Binti lebih sering melakukan transaksi keuangan pada Bank BRI seperti transfer dan penarikan uang tunai yang dapat dilakukan di BRILink atau ATM terdekat.

⁷ Binti, Wawancara, Tanggal 27 September 2022.

⁸ *Ibid*

b. Layanan transaksi (transfer)

Selain memberikan berbagai fitur informasi seperti informasi saldo, mutasi, dan sebagainya, layanan *mobile banking* juga memberikan layanan transaksi seperti transfer yang dapat memudahkan nasabah. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Afrizal pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengatakan bahwa, layanan *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih cepat dan mudah, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan hanya menggunakan *smarthphone* yang terhubung dengan jaringan internet.

*“...di mobile banking BRI itu ada layanan transfer yang berguna untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih mudah dan cepat, dengan hanya menggunakan smartphone yang terhubung dengan jaringan internet, saya pakai BRI karena lebih murah...”*⁹

Bapak Afrizal juga mengatakan bahwa proses transfer dapat berlangsung apabila didukung dengan adanya jaringan internet yang lancar. Dengan demikian proses transfer akan berjalan lebih mudah dan cepat. Selain itu Bapak Afrizal Mengatakan bahwa hanya menggunakan *mobile banking* BRI. hal ini karena biaya pembuatan rekening BRI lebih murah dari pada bank BCA dimana setoran awal BRI sebesar Rp200.000 sedangkan pada BCA setoran awal sebesar

⁹ Afrizal, Wawancara, Tanggal 26 September 2022.

Rp500.000, sehingga Bapak Afrizal merasa puas dengan mendaftar rekening BRI dan menggunakan *mobile banking* BRI.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Junitun pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang mengatakan bahwa, fitur transaksi yang diberikan pada layanan *mobile banking* sangatlah membantu bagi nasabah. Hal ini karena nasabah dapat melakukan transaksi menjadi lebih cepat dan mudah saat melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan hanya menggunakan *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet disela banyak pekerjaan yang sedang dikerjakan.

“...dengan adanya layanan transaksi yang ada pada *mobile banking* nasabah menjadi lebih cepat dan mudah dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat dilakukan dengan HP disela pekerjaannya...”.¹⁰

Pada wawancara tersebut Ibu Junitun juga mengatakan bahwa, nasabah dapat melakukan transaksi dengan *mobile banking* jika sedang melakukan pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan oleh nasabah atau pekerjaan yang mendesak dimana pekerjaan tersebut tidak dapat di tinggal pergi keluar untuk melakukan transaksi keuangan seperti nasabah harus ke Bank atau ATM. Sehingga sangat direkomendasikan untuk menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangan agar menjadi lebih mudah.

¹⁰ Junitun, Wawancara, Tanggal 27 September 2022.

“...menurut saya pakai *mobile banking* dapat menjadi pilihan alternatif bagi nasabah yang sibuk dalam hal pekerjaan...”.¹¹

Pendapat yang berbeda juga disampaikan oleh Ibu Lita pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang mengatakan bahwa, beliau kurang puas dengan layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikarenakan saat akan melakukan transaksi keuangan seperti transfer Ibu Lita sering mengalami gangguan sehingga proses transaksi yang dilakukan menjadi gagal.

“...saya pakai *mobile banking* BRI, akhir-akhir ini saya merasa kurang puas dengan layanan *mobile banking*nya karena proses transaksi yang saya lakukan sering lemot atau gagal, itu mungkin bisa karena sinyal atau memang layanan *mobile banking*nya sedang eror...”.¹²

Dalam wawancara tersebut Ibu Lita mengatakan bahwa gangguan saat proses transaksi yang sering terjadi dikarenakan adanya jaringan yang tidak lancar atau sistem layanan pada *mobile banking* sedang mengalami eror. Namun demikian Ibu Lita tetap menggunakan *mobile banking* BRI dan belum memiliki keinginan untuk menggunakan *mobile banking* bank lainnya.

c. Pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, dan sebagainya)

Layanan *mobile banking* juga memberikan fitur layanan pembayaran tagihan seperti, pembayaran listrik, air, pajak, asuransi, dan sebagainya yang dapat dilakukan dengan hanya menggunakan satu

¹¹ *Ibid*

¹² Lita, Wawancara, Tanggal 27 September 2022.

aplikasi yaitu *mobile banking*. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mujiati pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengatakan bahwa, dengan menggunakan *mobile banking* aktivitas pembayaran menjadi lebih mudah dan cepat untuk dilakukan, seperti saat melakukan pembayaran listrik yang dapat dilakukan dengan *mobile banking* melalui *smartphone* selama terhubung dengan jaringan internet maka proses dapat dilakukan lebih cepat.

“...semua transaksi keuangan seperti saat pembayaran listrik menjadi lebih mudah dengan hanya menggunakan *mobile banking*, prosesnya menjadi lebih cepat dengan hanya menggunakan *smartphone* selama terhubung dengan internet...”.¹³

Pendapat lain juga disampaikan oleh Bapak Afrizal pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengatakan bahwa, beliau merasa terbantu dengan adanya fitur pembayaran pada layanan *mobile banking*. Menurut Bapak Afrizal *mobile banking* BRI yang beliau gunakan saat ini sangat membantunya dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih mudah dengan hanya menggunakan *smartphone*. Menurut beliau dengan menggunakan *mobile banking* proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat dilakukan dengan adanya jaringan internet yang memadai.

“...saya merasa terbantu dengan adanya *mobile banking* yang saya gunakan saat ini karena semua proses transaksi

¹³ Mujiati, Wawancara, Tanggal 27 September 2022.

menjadi lebih cepat dan mudah, sebenarnya transaksi pembayaran bisa dilakukan lebih mudah dan cepat yang penting ada jaringan internet yang memadai saja... ”¹⁴

Dalam wawancara tersebut Bapak Afrizal juga mengatakan bahwa, proses transaksi dengan menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* dapat terjadi gangguan karena diakibatkan adanya jaringan internet yang tidak lancar, cuaca yang tidak mendukung seperti hujan lebat dan badai sehingga mempengaruhi sinyal, maupun jarak antara rumah dengan tower sinyal yang terlalu jauh sehingga mempengaruhi proses kelancaran sinyal internet.

- d. Pembelian (pulsa, tiket, isi data, top up), dan berbagai fitur lainnya.

Layanan *mobile banking* telah memberikan kemudahan dalam informasi, memudahkan dalam proses transfer, pembayaran, dan juga memberikan kemudahan dalam proses pembelian seperti membeli, (isi pulsa/data, tiket, maupun top up). Berdasarkan wawancara dengan Ibu Binti yang mengatakan bahwa, dengan menggunakan *mobile banking* proses pembelian menjadi lebih mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja serta tanpa harus pergi keluar rumah, seperti membeli pulsa, melakukan pengisian data, dan top up. Proses transaksi dalam pembelian tersebut dapat dilakukan dengan hanya menggunakan *smartphone* selama terhubung dengan jaringan internet.

“...iya mba ada fitur layanan pembeliannya, seperti beli pulsa, isi data, dan top up yang bisa kita lakukan dengan hanya menggunakan smartphone yang terhubung dengan

¹⁴ Afrizal, Wawancara, Tanggal 26 September 2022.

*jaringan internet. Bahkan kita bisa melakukan transaksi itu dimana saja dan kapan saja... ”.*¹⁵

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Fatimah pedagang Pasar Mengandung Sari dan selaku pengguna *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) mengatakan bahwa, layanan transaksi digital seperti *mobile banking* pada umumnya memberikan pelayanan dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam proses transaksi keuangan.

*“...kalo menurut saya semua mobile banking pasti memiliki tujuan yang sama yaitu berguna memudahkan nasabahnya dalam proses transaksi keuangan... ”.*¹⁶

Pada wawancara tersebut Ibu Fatimah juga mengatakan bahwa merasa kurang puas dengan layanan *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) yang beliau gunakan, pasalnya ketika mengalami eror atau permasalahan Ibu Fatimah ingin melakukan konsultasi ke Bank BCA secara langsung, namun lokasi bank BCA terlalu jauh dari domisili Ibu Fatimah. Sehingga Ibu Fatimah merasa kurang puas menggunakan *mobile banking* pada Bank BCA, dan memiliki keinginan untuk menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI saja.

*“...kadang saya merasa kurang puas saat menggunakan mobile banking BCA, disaat terjadi eror atau permasalahan lain saya ingin pergi ke banknya secara langsung untuk melakukan konsultasi, tapi lokasi bank BCA dengan rumah saya cukup jauh. Jadi saya ingin beralih menggunakan mobile banking BRI saja karena kantor cabang banknya lebih dekat dengan rumah saya... ”.*¹⁷

¹⁵ Binti, Wawancara, Tanggal 27 September 2022

¹⁶ Fatimah, Wawancara, Tanggal 26 September 2022.

¹⁷ Fatimah, Wawancara, Tanggal 26 September 2022.

Ibu Fatimah juga mengatakan bahwa keinginannya beralih menggunakan *mobile banking* BRI karena lokasi cabang Bank BRI dekat dengan domisili Ibu Fatimah, sehingga menurutnya lebih mudah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI saja.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat dideskripsikan bahwa efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* pada layanan *mobile banking* di masa pandemi covid-19 memiliki pengaruh positif bagi kepuasan nasabah. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat 7 pengguna layanan *mobile banking*, yaitu 5 nasabah menggunakan *mobile banking* BRI, dan 1 nasabah menggunakan *mobile banking* BCA, dan 1 nasabah menggunakan dua jenis *mobile banking* yaitu BRI dan BCA.

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa nasabah lebih tertarik dan merasa puas dengan layanan *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dari pada Bank Central Asia (BCA). Hal ini karena biaya pembuatan rekening pada BRI lebih murah jika dibandingkan dengan bank BCA. Selain itu nasabah juga merasakan kemudahan akses yang diperoleh serta letak cabang Bank BRI yang banyak tersebar di Indonesia hingga kepedesaan dan dekat dengan domisili nasabah, sehingga nasabah lebih tertarik menggunakan *mobile banking* BRI dari pada *mobile banking* BCA, selain itu letak cabang bank yang dekat dengan domisili nasabah dapat memudahkan nasabah dalam

melakukan konsultasi mengenai rekening maupun layanan digital yang digunakan seperti *mobile banking*.

Namun terdapat salah satu nasabah yang mengatakan bahwa layanan *mobile banking* BRI terkadang terjadi gangguan dalam proses transaksinya. Namun tidak menutup keinginan nasabah tersebut untuk tetap menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI tersebut. Hal ini karena banyaknya fitur-fitur layanan yang ada didalamnya dan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, seperti proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat sehingga dapat menghemat waktu, serta proses transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet.

Dengan banyaknya fitur-fitur yang diberikan seperti layanan yang memberikan fitur informasi yang akurat seperti (informasi saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), fitur transaksi seperti (transfer), fitur pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, dan sebagainya), dan fitur pembelian (pulsa, tiket, isi data, top up), dan berbagai fitur lainnya, selain memberikan banyak fitur-fitur didalamnya proses transaksi dengan *mobile banking* juga menjadi lebih cepat, mudah, hemat waktu, dan mudah dikontrol, karena transaksi dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan *smartphone* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet. Banyaknya fitur-fitur yang diberikan terbukti telah memberikan kepuasan dan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Nasabah juga merasa puas dengan layanan *mobile banking* yang mudah dikontrol oleh nasabah karena aplikasi tertanam pada *smartphone*, dengan demikian nasabah menjadi lebih bebas dalam bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* juga dapat meminimalisir penggunaan uang tunai karena proses transaksi dilakukan secara *online*, serta banyak promo menarik yang menarik yang akan menarik perhatian nasabah. Selain itu penggunaan *mobile banking* dimasa pandemi telah memberikan sisi aman bagi nasabah agar terhindar dari penyebaran covid-19.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robert Akyuwen yang mengatakan bahwa *digital banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya *digital banking* nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah, cepat, dan murah, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Transaksi keuangan lebih aman, serta nasabah dapat menikmati diversifikasi produk dan layanan bank.¹⁸

Meskipun telah memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi keuangan, tidak dapat dipungkiri bahwa layanan *mobile banking* baik BRI maupun BCA juga memiliki beberapa efek negatif yang ditimbulkan yaitu nasabah menjadi lebih boros, bahaya ancaman *cyber crime*, kartu debit/kredit hilang atau tertelan mesin ATM, berpotensi memiliki hutang, dan aplikasi digital perlu dipelajari, walaupun demikian layanan *mobile banking* terbukti memberikan kepuasan kepada nasabah. Sehingga nasabah tetap menggunakan layanan *mobile banking* dengan alasan yang sama yaitu memudahkan nasabah

¹⁸ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 86.

dalam bertransaksi keuangan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke Bank atau ATM.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nur Rianto yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/nasabah merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi satu produk/jasa. Dimana harapan tersebut akan di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apabila keinginan yang diterima lebih besar (minimal sama) dari harapannya, maka pelanggan puas, namun sebaliknya jika kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari yang diharapkan maka pelanggan tidak puas.¹⁹

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Nelly Puspasari dan kawan-kawan dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19”. Menyatakan bahwa, ada pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan dan kemudahan menggunakan pada sikap terhadap pembayaran mobile.²⁰

Kemudian hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi, Muhammad, dan Suharto, “Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking, ” bahwa

¹⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 192.

²⁰ Nelly Puspasari, Laila Refiana said, dan Rusniati Rusniati dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, Vol. 13, No.2, 2022.

hadirnya *mobile banking* berguna untuk mendorong kelancaran dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.²¹

Namun hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad dan Martina dengan judul “Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Menggunakan terhadap Niat Menggunakan *Mobile Payment* dimasa Pandemi Covid-19”, yang menyebutkan bahwa, penggunaan teknologi pada sistem pembayaran *mobile* dimasa pandemi covid-19 semakin diminati oleh masyarakat. Minat penggunaan layanan pembayaran *mobile* tersebut dipengaruhi dengan adanya persepsi kegunaan dan kemudahan. Hal ini terjadi karena sistem pembayaran *mobile* telah memberikan manfaat dan kemudahan pembayaran. Sehingga mampu mendorong sikap positif individu terhadap penggunaan sistem layanan tersebut.²²

Pada penelitian ini juga dapat diketahui bahwa berbagai jenis bank di Indonesia telah banyak yang memberikan pelayanan digital seperti *mobile banking* yang berguna memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan yang dapat dilakukan menjadi lebih mudah cepat dan menghemat waktu. Diantaranya yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Central Asia (BCA). Nasabah lebih tertarik dan merasa puas menggunakan *mobile banking* BRI dari pada bank BCA. Hal ini karena nasabah merasakan kemudahan akses yang diperoleh serta letak cabang Bank BRI yang banyak

²¹ Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, “Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking,” *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 2, 2021.

²² Muhammad Nurhuala Huddin dan Martina Rahmawati Masitoh, “Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Menggunakan terhadap Niat Menggunakan *Mobile Payment* dimasa Pandemi Covid-1,” *Jurnal Al-Qardh*, Vol. 6, No. 1, 2021.

tersebar di Indonesia hingga kepedesaan dan dekat dengan domisili nasabah, sehingga nasabah lebih tertarik menggunakan *mobile banking* BRI dari pada *mobile banking* BCA, selain itu letak cabang bank yang dekat dengan domisili nasabah yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan konsultasi mengenai rekening maupun layanan digital yang digunakan seperti *mobile banking*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* dimasa Pandemi Covid-19 pada Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari diketahui bahwa, terdapat 7 pengguna layanan *mobile banking*, yaitu 5 nasabah menggunakan *mobile banking* BRI, dan 1 nasabah menggunakan *mobile banking* BCA, dan 1 nasabah menggunakan dua jenis *mobile banking* yaitu BRI dan BCA.

Pada penelitian ini juga dapat diketahui bahwa nasabah lebih tertarik dan merasa puas untuk menggunakan *mobile banking* BRI dari pada bank BCA. Hal ini karena biaya pembuatan rekening pada BRI lebih murah jika dibandingkan dengan bank BCA. Selain itu nasabah juga merasakan kemudahan akses yang diperoleh pada bank BRI, hal ini karena letak cabang Bank BRI banyak tersebar di Indonesia hingga kepedesaan dan dekat dengan domisili nasabah, sehingga nasabah lebih tertarik menggunakan *mobile banking* BRI dari pada *mobile banking* BCA, dengan letak cabang bank yang dekat dengan domisili nasabah sehingga dapat memudahkan nasabah dalam melakukan konsultasi mengenai rekening maupun layanan digital yang digunakan seperti *mobile banking*.

B. Saran

Penelitian ini mengkaji efektivitas digital perbankan melalui *Self Service Tehnology* (SST) terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan secara umum, tidak diklasifikasikan berdasarkan demografi masing-masing pelanggannya. Oleh karena itu, disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk melakukan analisis demografi pada subjek penelitian.

Pada penelitian ini juga diketahui bahwa transaksi digital menggunakan *mobile banking* terkadang terjadi gangguan pada layanan atau sistem mengalami eror, serta *mobile banking* juga masih memiliki efek negatif seperti lebih boros, bahaya *cyber crime*, kartu debit/kredit hilang atau tertelan mesin ATM, berpotensi memiliki hutang, hal ini perlu dikaji lebih dalam agar dapat meminimalisir kemungkinan-kemungkinan tersebut. Aplikasi digital yang disediakan perlu dipelajari lebih dalam karena tidak semua orang bisa menggunakan aplikasi digital itu dengan mudah.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak praktisi yaitu Bank dan Lembaga Keuangan Syariah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan *self-service technology* (SST) khususnya pada layanan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adie Dharmawan, Seokma. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)," *UNEJ e-Proceeding*, Vol.2, 2018.
- Akyuwen, Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan*, Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020.
- Anang Firmansyah, M. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Anggraini Novitasari, Chintya, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA", *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, Vol. 19, No. 2, 2021.
- Ayu Wawan Juni, Ida. "Pengaruh sistem Digital Dan Keamanan Arsip Terhadap Efisiensi Waktu Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar," *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1 2017.
- Azizah Nur Syahbani dan Siti Nuraini, "Efektivitas Aplikasi Ogan Opian Terhadap Pelayanan Publik Dikabupaten Purwakarta," *Governance*, Vol. 8, No. 1, 2018.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Cet-1*, Makassar: Global Research And Consulting Institute, 2017.
- Eko Sujianto, Agus, dan Rokhmat Subagiyo. *Membangun Loyalitas Nasabah*, Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2014.
- Enung Suwarni, "Dampak Peningkatan Jumlah Uang Elektronik (*E-Money*) Beredar Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19, *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi dan Teknik (SoBAT)*, Bandung, 2021.
- Fitria, Annisa, dan Aang Munawar, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI", *Jurnal Informatika Kesatuan*, Vol. 1, No.1, 2021.
- Hardani., Helmina Andriani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, Nur Hikmatul Auliya. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Cet-1*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.

- Iskadar, Evy, Israk Ahmadsyah, dan Cindy Rahayu. "Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh," *JIMEBIS* Vol. 2, No. 1, 2021.
- Juita L.D Bessie dan Lucky Y.T Boimau, " Pengaruh Dimensi *Servicecape* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Survei Pada Nasabah BRI Cabang Kupang)," *Journal Of Management Small and Medium Enterprises*, Vol. 15, No. 1, 2022.
- Juliansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Cet-1*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kartika, Siti, Safanawati dan Samson CMS. "Kegiatan Alih Media Koleksi Antiquariat Di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian," *Journal Of Information and Library Studies*, " N-JILS Vol.3, No.1, 2020.
- Kartono, Keris, Rully Trihantana, dan Ria Kusumaningrum, "Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan Dalam Pemanfaatan *Self Service Technologies* Dibank Syariah", *Sahid Banking Journal*, Vol. 1, No. 1, 2021.
- Kaukab, M. Elfan, dan Fatwa Yuni Setiyanti, "Pendekatan *Teori Of Planned Behavior* Pada Minat Penggunaan *M-Banking* Di Masa Pandemi Covid-19, " *Accounthink: Journal of Accounting and Finance* Vol. 7, No. 1, 2022.
- King, Brett. *Bank 4.0 Cet-2*, Jakarta: Mahaka Publishing, 2020.
- Kusumastuti, Adhi, dan Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.
- Maulana, Nora, dan Muhammad Syafril Nasution dengan judul "Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Secara Langsung dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017", *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 3, No. 2, 2021.
- Miftah, Mohamad., Toni, Citra Christina, Elsa Ryan Ramdhani, Muhammad Radhi, Nurani Pertiwi Ekaputri, Aulia Yuliyanti Wulandari, Aninda Nusratina, dan Yenny Yorisca. *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengetahuan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, 2021.
- Mutiara Sari, Dwi, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto. "Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking, " *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 2, 2021.

- Nur Rianto Al Arif, M. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Nurdin, Nurdin., Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul jalil, “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”, *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1, 2020.
- Nurhuala Huddin, Muhammad, dan Martina Rahmawati Masitoh, “Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Menggunakan terhadap Niat Menggunakan *Mobile Payment* dimasa Pandemi Covid-1, ” *Jurnal Al-Qardh*, Vol. 6, No. 1, 2021.
- OJK. *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- Okli lailani Evi, dan Tannia Regina dengan judul “Penggunaan *Mobile Banking* Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”, *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Vol. 10, No. 01, 2021.
- Puspasari, Nelly, Laila Refiana said, dan Rusniati Rusniati dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan *Mobile Banking* di masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, Vol. 13, No.2, 2022.
- Raza, Erwin, La Ode Sabaruddin, dan Aziza Leila Komala. “Manfaat Dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0, ” *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol 4, No.1, April 2020.
- Rosyidah, Nuraini, dan Anik Lestari Andjarwati “Pengaruh *Self Service Technology Quality* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’s Di Surabaya), ” *Journal Image*, Vol. 10, No. 1, 2021.
- Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Salmah dan Andreas Murti, “Dampak Digitalisasi Terhadap Peran *Front Office* Dalam Bisnis Perbankan, ” *JIMFE: Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol. 6, No. 2, 2020.
- Samsuri, “Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Siyoto, Sandu., dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cet-16*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Teviningrum, Shinta, dan Fawahidah Urfa, “Analisis Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran, Studi kasus di McDonald’s TB Simatupang Jakarta”, Vol. 4, No. 1, 2021.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Nomor : 1599/In.28.1/J/TL.00/05/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **MURNI FATMAWATI**
NPM : 1804100065
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR DI DESA MENGANDUNG SARI)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 02 Maret 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Digitalisasi
 - 1. Pengertian Digitalisasi
 - 2. Digitalisasi dalam Perbankan
 - 3. Manfaat Digitalisasi Perbankan

B. *Self Service Technology* (SST)

1. Pengertian *Self Service Technology* (SST)
2. Pengertian *Self Service Technology* (SST) dalam Perbankan
3. *Mobile Banking*
 - a. Pengertian *Mobile Banking*
 - b. Fitur-Fitur *Mobile Banking*
 - c. Manfaat *Mobile Banking*

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan
2. Kepuasan dalam Perbankan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Pasar Desa Mengandung Sari
2. Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di masa Pandemi Covid-19
 - a. Efek Positif
 - b. Efek Negatif

B. PEMBAHASAN

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing


Agus Trioni Nawa, M.Pd.
NIDN. 2012089001

Metro, 07 Juni 2022
Mahasiswa Ybs.


Murni Fatmawati
NPM. 1804100065

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR DI DESA MENGANDUNG SARI)

No.	Indikator	Sub Indikator
1.	Efek Positif	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan2. Kecepatan Penggunaan3. Kemudahan dalam Penggunaan4. Hemat Waktu5. Kemudahan Dikontrolisasi6. Peminimalisiran Penggunaan Uang Tunai7. Banyak Promo Menarik
2.	Efek Negatif	<ol style="list-style-type: none">1. Lebih boros2. Ancaman <i>Cyber Crime</i>3. Kartu (Debit/Kredit) Hilang4. Berpotensi Memiliki Hutang5. Aplikasi Digital Perlu di Pelajari

Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd.
NIDN. 2012089001

Metro, 07 Juni 2022
Mahasiswa Ybs.



Murni Fatmawati
NPM. 1804100065



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1864/In.28/D.1/TL.01/06/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **Murni Fatmawati**
NPM : 1804100065
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PASAR MENGANDUNG SARI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR DI DESA MENGANDUNG SARI)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.



AHMAD. S.SOS.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 09 Juni 2022

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulakha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1863/In.28/D.1/TL.00/06/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA DESA MENGANDUNG
SARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1864/In.28/D.1/TL.01/06/2022,
tanggal 09 Juni 2022 atas nama saudara:

Nama : **Murni Fatmawati**
NPM : 1804100065
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di DESA MENGANDUNG SARI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR DI DESA MENGANDUNG SARI)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 Juni 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



[Signature]
Siti Zulikhha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN SEKAMPUNG UDIK
DESA MENGANDUNG SARI**

Alamat : Jalan Raya Mengandung Sari Kec.Sekampung Udik Lampung Timur 34183

SURAT KETERANGAN
Nomor : 470/2002/ 304/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHMAD.S.Sos
Jabatan : Kepala Desa Mengandung sari
Alamat : Desa mengandung sari Kecamatan Sekampung Udik
: Kabupaten Lampung Timur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MURNI FATMAWATI
NPM : 1804100065
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Telah melaksanakan Research/Survey di Desa Mengandung Sari Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR DI DESA MENGANDUNG SARI)".

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengandung sari, 12 September 2022

KEPALA DESA



AHMAD.S.Sos



IAIN
M E T R O

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1094/In.28/S/U.1/OT.01/08/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Murni Fatmawati
NPM : 1804100065
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804100065

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 09 Agustus 2022
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Murni Fatmawati
NPM : 1804100065
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 17 %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro,
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax(0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Murni Fatmawati Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1804100065 Semester : VIII/2022

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	7 Juni 2022	<p>Daftar Isi</p> <ol style="list-style-type: none">perbaiki APD sesuai arahan.perbaiki outline. <p>A. Hasil</p> <ol style="list-style-type: none">Banbara umEfektifitas peng. (sewa perf. peneliti) <p>a. Efek + - keamanan } dideskripsikan.</p> <p>b. efek - - Ancaman</p> <p>B. Hasil pembahasan DEMBATAN</p> <p>→ dibahas disini (perpoint paragraf) dibenturkan dg hasil penelitian</p> <ul style="list-style-type: none">- Mensekuy- Mensekuy- Penemuan baru Mahasiswa Ysb,	

Dosen Pembimbing,


Agus Trioni Nawa, M.Pd.
NIDN. 2012089001

Kesimpulan (menjawab pertanyaan peneliti)
Saran (Manfaat teoritis & praktis)
Referensi Buku Nama judul & Penerbit th.
Jurnal Nama judul & Nomor Vol & th (Bm th)

Murni Fatmawati
NPM. 1804100065



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax(0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Murni Fatmawati
NPM : 1804100065

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
Semester : VIII/2022

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4 Juli 2022	<p>opening evident closing</p> <p>Jangan gunakan kata yang terlalu payang. Tetaplah sederhana</p> <p>1. Bagaimana temuanmu? ✓ Bagaimana terdapat Bagaimana mana pembedanya antara pasar US dan sebelumnya. mendukung mendukung. teman Baru?</p>	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd.

NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ysb,

Murni Fatmawati

NPM. 1804100065



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax(0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Murni Fatmawati

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100065

Semester : VIII/2022

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki penulisan sistematika- Ketipaan dan foto- Hairu pen + indalun dalam materi febi-pu.- Nama responden tidak boleh ada payzih- Beri Campiran prop responden- Cawan praktis / tokuskeluaran teori. /usia	

Dosen Pembimbing,


Agus Trioni Nawa, M.Pd.

NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ysb,



Murni Fatmawati

NPM. 1804100065



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax(0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Murni Fatmawati
NPM : 1804100065

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
Semester : VIII/2022

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	08 08 22	ACE BAB 95. lanjut Kelempakan dan daya san usia.	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd.

NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ysb,

Murni Fatmawati

NPM. 1804100065

PROFIL RESPONDEN

No	Nama	Usia	Pekerjaan
1.	Ita	32	Penjual baju
2.	Afrizal	54	Penjual jam
3.	Fatimah	39	Toko grosir
4.	Jumitun	48	Penjual baju dan penjahit
5.	Mujiati	38	Penjual rempah-rempah
6.	Binti	26	Penjual sembako
7.	Lita	29	Penjual klontong

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Ita pedagang pasar mengandung sari selaku penjual baju dan pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Bapak Afrizal pedagang pasar mengandung sari selaku penjual jam dan pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Ibu Fatimah pedagang pasar mengandung sari pemilik Toko Grosir dan pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Ibu Junitun pedagang pasar mengandung sari selaku penjual baju dan penjahit serta pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Ibu Mujiati pedagang pasar mengandung sari selaku penjual rempah-rempah dan pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Ibu Binti pedagang pasar mengandung sari selaku penjual sembako dan pengguna *mobile banking*



Wawancara dengan Ibu Lita pedagang pasar mengandung sari penjual klongtong dan pengguna *mobile banking*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Desa Mengandung Sari, Kecamatan Sekampung Udik, Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 13 Mei 2000 dari pasangan Bapak Manab (Alm) dan Ibu Surati. Peneliti memulai Pendidikan di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bumi Mulyo lulus pada 24 Juni 2006.

Peneliti dilahirkan di Desa Mengandung Sari, Kecamatan Sekampung Udik, Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 13 Mei 2000 dari pasangan Bapak Manab (Alm) dan Ibu Surati. Peneliti memulai Pendidikan di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bumi Mulyo lulus pada 24 Juni 2006. Peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 3 Bumi Mulyo lulus pada 16 Juni 2012. Kemudian peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah 1 Sekampung Udik lulus pada 10 Juni 2015, lalu melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik lulus pada 03 Mei 2018. Di tahun 2018 peneliti melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.