

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP
KEPUASAN PEGAWAI IAIN SAS BANGKA BELITUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

WIMBY HARA

1931139

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 130 /In.40/FS/PP.00.9/06/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa, serta merujuk pada Hasil cek plagiasi (*Original Report*) dengan persentase plagiasi sebesar 22%, kemudian diketahui oleh ketua Program studi, maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

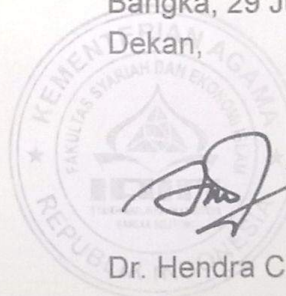
Nama	:	Wimby Hara
Mahasiswa	:	
NIM	:	1931139
Prodi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> terhadap Kepuasan Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 29 Juni 2026

Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wimby Hara
N I M : 1931139
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 30 Juni 2026
Yang Menyatakan,



Wimby Hara
NIM. 1931139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kcc. Mendo Barat Kab. Bangka

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Saudara Wimby Hara

Kepada Yth, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi
Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka
Belitung di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Wimby Hara
N I M : 1931139
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung.

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat diujikan Skripsikan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Agus Triyono, M.B.A
NIP. 198008242009121006

Bangka, 25 Juni 2026
Pembimbing II

Rudi Hartono, M.S.I
NIP. 198508172023211027



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Rava Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
E mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sayabelit@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Wimby Hara

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di –
Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

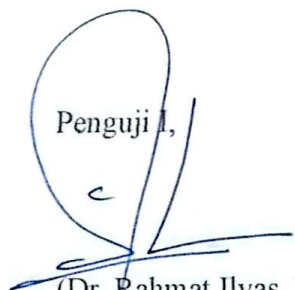
Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Wimby Hara
N I M : 1931139
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung.

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


(Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I)
NIP. 198208042009121006

Bangka, 30 Juni 2026
Penguji II,


(Feby Ayu Amalia, M.H)
NIP. 199402212019032019



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung

E-Mail: humas@iainsasbela.ac.id

Website: www.iainsasbela.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-/In.40/FS/PP.00.9/10/2026

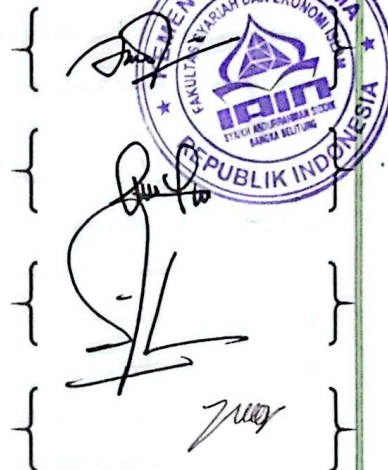
Skripsi dengan judul: Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan
Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wimby Hara
N I M : 1931139
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I.
NIP. 198007132008011010
2. Ketua Program Studi,
H. Reno Ismanto, Lc., MIRKH.
NIP. 198603012019031004
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019



telah dimunakaqasyahkan pada hari: Kamis, 30 Juni 2026, dengan nilai B
(76.00) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

“Man Sara Ala Ad-Darbi Washala”

(Barang siapa yang berjalan di jalurnya, maka ia akan sampai)

“Dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(qs. Asy-syarah : 8)

YOU MAY BE TIRED, BUT DON'T GIVE UP

-Bismillah-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, telah menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Yang paling utama adalah kedua orang tua saya yang telah memberikan yang terbaik untuk saya. Tanpa mereka saya tidak akan sampai pada titik ini. Untuk bapak saya Isharyanto dan Ibu saya Isnati terima kasih sebesar-sebesarnya atas perjuangan dan do'a yang kalian panjatkan untuk saya.
- Kepada Kakak/Adik, Terima kasih atas dukungan dan semangat di saat menjalani perkuliahan pada waktu itu.
- Kepada Almamaterku, terima kasih untuk menjadi pusat pembelajaran yang beragama, berakhlak, dan bersinergi.
- Kepada Dosen Pembimbing Bapak Agus Triyono, M.B.A dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I yang telah membimbing saya dan memberikan arahan, saran, serta semangat untuk proses penyusunan skripsi sampai selesai.

PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI IAIN SAS BANGKA BELITUNG

Wimby Hara
NIM. 1931139

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Insitut Agama Islam Negeri
Syaiikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh *Self Service Technology* yang terdiri atas *Automatic Teller Machine/ATM*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Pegawai IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung sebagai pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Perkembangan layanan perbankan digital memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi secara mandiri, cepat, dan fleksibel. Namun, setiap layanan memiliki tingkat kemudahan dan kesesuaian yang berbeda dengan kebutuhan pengguna sehingga perlu diuji pengaruhnya terhadap kepuasan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Populasi penelitian berjumlah 147 pegawai, sedangkan sampel yang memenuhi kriteria dan layak dianalisis berjumlah 35 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS 26 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menghasilkan persamaan regresi $Y = 3,456 + 0,811X_1 - 0,498X_2 + 0,557X_3 + e$. Secara parsial, ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pegawai dengan nilai t hitung 9,155 dan signifikansi 0,000. *Internet Banking* berpengaruh signifikan dengan arah negatif, ditunjukkan oleh nilai t hitung -2,831 dan signifikansi 0,008. *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 3,044 dan signifikansi 0,005. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pegawai dengan nilai F hitung 38,511 dan signifikansi 0,000. Nilai *R Square* sebesar 0,788 menunjukkan bahwa 78,8% variasi Kepuasan Pegawai dapat dijelaskan oleh ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*, sedangkan 21,2% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, Kepuasan Pegawai.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, atas karunia Allah Subhanahu Wa Ta'ala. dan kelapangan pikiran yang diberikannya sehingga memunculkan ide untuk dituangkan dalam penulisan skripsi ini. Shalawat teriringi bagi Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam. yang telah membawa umatnya dari kebimbangan menuju ihsan yang muttaqin yang menjunjung tinggi ukhuwah antar sesama.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian mengenai “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pegawai IAIN SAS Bangka Belitung”. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Janawi, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Program Studi di Perbankan Syariah;
4. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah;
5. Bapak Agus Triyono, M.B.A., selaku Pembimbing I dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala;
6. Segenap dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan memberikan ilmu pengetahuan;

7. Para pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah membantu penulis dalam kelancaran urusan akademik;

Demikian kata pengantar dari penulis diucapkan terima kasih. Skripsi ini tentunya bukanlah karya paripurna yang tidak terlepas dari masukan dan saran.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bangka, 30 Juni 2026
Penulis,



Wimby Hara
NIM. 1931139

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
B. Hubungan Antar Variabel.....	19
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
D. Landasan Teoritis	22

E. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Data dan Jenis Data	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	48
D. Definisi Operasional Variabel	50
E. Desain dan Model Penelitian.....	52
F. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	53
G. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	54
H. Teknik Pengumpulan Data	55
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
J. Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian.....	68
B. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Operasional	50
Tabel III.2 Alternatif Jawaban dan Skor Kuesioner	55
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status Kepegawaian	71
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ...	71
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Sering Digunakan	72
Tabel IV.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	73
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	74
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	76
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	77
Tabel IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan <i>Scatterplot</i>	78
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel IV.14 Hasil Uji <i>t</i> Parsial	83
Tabel IV.15 Hasil Uji <i>F</i> Simultan	84
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Kepuasan Pegawai Pengguna Layanan Digital Bank	
Syariah	20
Gambar IV.1 Uji Normalitas <i>P-P Plot of Regression</i>	77
Gambar IV.2 <i>Scatterplot</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK. Pembimbing
- Lampiran 2. Dokumentasi
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Uji Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Uji Regresi, Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10. Tabel r
- Lampiran 11. Tabel t
- Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi