

**PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT KARYAWAN PT TIMAH TBK
PANGKALPINANG MELAKUKAN TRANSAKSI DI BANK
SYARIAH**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

YULYANA SARI

1831176

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsel@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 774 /FS /PP.00.9.3/05/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Yulyana Sari
NIM : 1831176
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah

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, 05 Mei 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulyana Sari
NIM : 1831176
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh *mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah**" 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 penyimpanan 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, 02 Maret 2023

Yang menyatakan,



Yulyana Sari

1831176



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Yulyana Sari

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 : Yulyana Sari
NIM : 1831176
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah

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 dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Dr. Wulpiyah, M.Ag.
NIP. 197406242006042002

Bangka, 02 Maret 2023
Pembimbing II

Atika, M.Ak.
NIP. 20144099103



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

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Yulyana Sari

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 : Yulyana Sari
NIM : 1831176
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah

telah layak di ajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Penguji I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, 10 April 2023

Penguji II

Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



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@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 36 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yulyana Sari
N I M : 1831176
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 29 Maret 2023, dengan nilai B (84,00) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

*“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai
Dengan Kesanggupan “*

(QS. Al-Baqarah : 286)

*“Menuntut Ilmu adalah Takwa. Menyampaikan Ilmu adalah
Ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari Ilmu
adalah Jihad “*

(Abu Hamid Al Ghazali)

*“Seberat apapun beban masalah yang kamu hadapi saat ini,
percayalah bahwa semua itu tidak pernah melebihi batas
kemampuan kamu”*

(Uchiha Itachi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohiim

Alhamdulillah, kata ini yang pertama kali layak aku ucapkan sebagai bentuk rasa bersyukur kepada Allah SWT. Atas izin dan Ridho-Nya yang dianugerahi potensi kepadaku sehingga sampai pada titik perjuangan ini. Semoga keberhasilan dan kesuksesan selalu mengikuti langkahku.

Hasil karya skripsi ini kupersembahkan:

Kepada kedua orang tuaku, Bapak (Abdul Mazalena) dan Mak (Ariyah, Sunarsih) sepantasnya kusampaikan terimakasih yang terdalam untuk nasehat, kepedulian, dukungan, motivasi, do'a dan segalanya yang telah diberi kepadaku dengan penuh rasa keikhlasan tanpa mengharap balasan.

Kepada saudara-saudaraku (Windy May Rando, Sri Balqis Rama Dhanti, M.Ghian Akbar dan M. Azam Alfarizi) yang selalu ikhlas berjuang memberikan dukungan dan kasih sayang dalam segala hal dan buat teman hidupku (Frans Adhitya Firmansyah) yang selama ini selalu menyemangati dan selalu memberikan motivasi agar tidak pernah menyerah.

Kepada almamaterku, kampus perjuangan pusat inspirasi peradaban, para pembimbingku yang mulia, para dosen (terkhusus dosen fakultas Syariah dan Ekonomi Islam) dan civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, yang selalu member kesempatan bagiku untuk terus berjuang tanpa berhenti berpikir hingga tanpa terasa tahun demi tahun terselesaikan.

Skripsi ini, semoga menjadi sebuah 'karya' yang bermanfaat.

**PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT KARYAWAN PT TIMAH TBK PANGKALPINANG
MELAKUKAN TRANSAKSI DI BANK SYARIAH**

Yulyana Sari

1831176

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam

Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* dan kualitas layanan terhadap minat karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang melakukan transaksi di bank syariah. masalah pada penelitian ini yaitu masih rendahnya minat karyawan PT Timah Tbk dalam memanfaatkan *mobile banking* yang ada di bank syariah. rendahnya minat dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* yang ada di bank syariah mengakibatkan rendahnya penggunaan dan pemanfaatan layanan yang diberikan oleh bank syariah.

Jenis penelitian ini yaitu *asosiatif kausal* dengan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan oleh penelitian ini yaitu sebanyak 91 karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang dengan menggunakan teknik *sampling*. Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pengukuran menggunakan *skala likert*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan program *SPSS* versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap minat karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang dalam bertransaksi di bank syariah dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang melakukan transaksi di bank syariah. maka dari itulah manajemen pemasaran bank syariah perlu dipikirkan strategi pemasaran guna bisa memaksimal penggunaan *mobile banking* yang ada di bank syariah agar bisa lebih banyak dikenal oleh nasabah. Sedangkan secara simultan, pengaruh *mobile banking* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang melakukan transaksi di bank syariah.

Kata kunci : *Mobile Banking*, Kualitas Layanan, Minat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadirat Allah SWT., karena hanya dengan Rahmat dan Hidayah-Nya memudahkan penulisan skripsi ini bisa diselesaikan. Shalawat serta salam teruntuk Junjungan Besar Nabi Muhammad Saw beserta para Sahabatnya, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah hingga zaman saat ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, doa dan bimbingan beserta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. Iskandar M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Reka Meilani M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I., selaku Penasehat Akademik.
5. Ibu Dr. Wulpiah, M.Ag selaku Pembimbing I yang sudah membantu menyelesaikan dan perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Atika, M.Ak selaku Pembimbing II yang sudah membantu menyelesaikan dan perbaikan penulisan skripsi ini.

7. Dosen dan Civitas IAIN Syaikh Abdurahman Siddik Bangka Belitung.
8. Kepala SDM PT Timah Tbk Pangkalpinang
9. Bapak Bun bun selaku karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang.
10. Keluargaku yang sudah memberikan dukungan dan nasehat khususnya ibu dan ayah dan kakak saya.
11. Teman-teman sepejuangan prodi perbankan syariah khususnya kelas PS A angkatan tahun 2018.
12. Teman hidupku “Frans Adhitya Firmansyah”. Terima kasih atas dukungan dan nasehatnya dan selalalu mendengarkan keluhan saya.

Demikianlah skripsi ini dibuat oleh penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran untuk perbaikan dari kesempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Bangka, 02 Maret 2023

Yulyana Sari
NIM.1831176

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Hubungan Antar Variabel	14
1. Hubungan <i>Mobile Banking</i> dengan minat.....	14
2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Minat.....	15
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
D. Landasan Teoritis	17
1. Bank Syariah.....	17
a. Pengertian Bank Syariah	17

2. <i>Mobile Banking</i>	18
a. Pengertian <i>mobile Banking</i>	18
b. Indikator <i>Mobile Banking</i>	20
3. Kualitas Layanan	22
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	22
b. Indikator Kualitas Layanan	23
4. Minat	24
a. Pengertian Minat	24
b. Indikator Minat	25
c. Teori Minat.....	25
E. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Data dan Jenis Data.....	32
a. Data	32
b. Jenis Data	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
a. Populasi	33
b. Sampel	33
c. Teknik <i>Sampling</i>	34
D. Definisi Operasional Variabel.....	35
E. Desain dan Model Penelitian	35
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	35
a. Instrumen Penelitian	36
b. Skala Pengukuran	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Uji Validitas dan Reabilitas.	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	39
I. Analisis Data.	39

1. Analisis Statistik Deskriptif	39
2. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heteroskedesitas	42
d. Uji Autokorelasi	42
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
4. Uji Hipotesisi	43
a. Uji T	43
b. Uji F	44
c. Uji Koefisien Determinasi	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
1. Deskripsi Subjek.	46
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
a. Uji Validitas	50
b. Uji Reliabilitas	53
3. Analisis Statistik Deskriptif	54
4. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolinearitas	56
c. Uji Heteroskedesitas	56
d. Uji Autokorelasi	57
5. Uji Regresi Linier Berganda	58
6. Uji Hipotesis	60
1. Uji T	60
2. Uji F	62
3. Uji Koefisien Determinasi	64
B. Pembahasan Hasil Penelitian	65

1. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah65
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah65
3. Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan Transaksi di Bank Syariah66

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan68
- B. Saran.....68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel III.1 Ringkasan Defenisi Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel III.2 Skala <i>Likert</i>	35
Tabel IV.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel IV.2 Deskripsi Responden berdasarkan usia.....	44
Tabel IV.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel IV.4 Deskripsi Responden berdasarkan menggunakan <i>mobile banking</i>	46
Tabel IV.5 Deskripsi Responden berdasarkan penggunaan <i>mobile banking</i>	47
Tabel IV.6 Hasil uji Validitas pada variabel X ₁	48
Tabel IV.7 Hasil uji Validitas pada variabel X ₂	49
Tabel IV.8 Hasil uji Validitas pada variabel Y	50
Tabel IV.9 Hasil uji Reliabilitas	50
Tabel IV.10 Hasil Deskriptif Statistik.....	51
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel IV.13 Hasil uji Autokorelasi	56
Tabel IV.14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel IV.15 Hasil uji T	59
Tabel IV.16 Hasil uji F.....	61
Tabel IV.17 Hasil uji R ²	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual Pengaruh <i>mobile banking</i> dan kualitas layanan terhadap minat karyawan PT Timah Tbk Pangkalpinang Melakukan transaksi di bank syariah.....	22
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas metode Histogram.....	53
Gambar IV.2 Uji Heteroskedastistas.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Nota Dinas penyeminar
- Lampiran 5. Surat Izin Observasi
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Kuesioner
- Lampiran 8. Hasil Skor Angket
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 11. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 13. Dokumentasi