

**ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN BANK SYARIAH PADA MASA PANDEMI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Tri Wahyuni**

**1900032044**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penulisan skripsi pada  
program studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2023**

**NOTA DINAS**

Mufti Alam Adha, S.E.,I.,M.Sc.  
Pembimbing Skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*  
Lam : 3 Eks

Kepada  
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
di  
Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Tri Wahyuni  
NIM : 1900032044  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Teknologi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah pada Masa Pandemi".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaqasyah*.  
*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 31 Maret 2023

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.,I.,M.Sc.  
NIY. 60171055

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Wahyuni

NIM : 1900032044

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Maret 2023







# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/1252.4/D.3/V/2023

Tugas akhir dengan Judul : Analisis pengaruh teknologi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah pada masa pandemi

Nama : Tri Wahyuni

NIM : 1900032044

Telah diujikan pada tanggal : 13 April 2023

Nilai Ujian : A/80

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 11 Mei 2023



Dr. Nur Kholis, S.Ag., M.Ag

NIY 60010350

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I.,  
M.S.I.

60161001

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**  
**UJIAN SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Analisis Pengaruh Teknologi Terhadap Keputusan Nasabah  
Menggunakan Bank Syariah Pada Masa Pandemi

Nama : Tri Wahyuni

NIM : 1900032044

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.  
NIY. 60171055

  
(.....)

Penguji II : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.  
NIY. 60160997

  
(.....)

Penguji III : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K.  
NIY. 60160998

  
(.....)

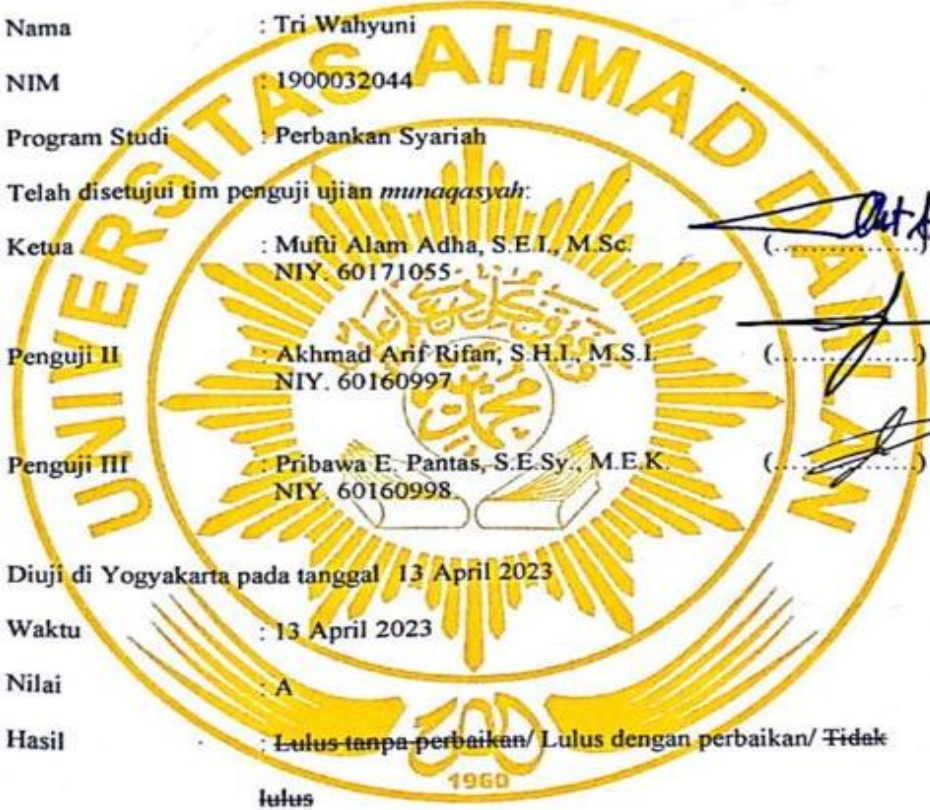
Diuji di Yogyakarta pada tanggal 13 April 2023

Waktu : 13 April 2023

Nilai : A

Hasil : Lulus tanpa perbaikan/ Lulus dengan perbaikan/ Tidak

**lulus**



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Wahyuni

NIM : 1900032044

Email : Tri1900032044@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

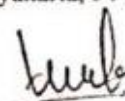
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Teknologi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah Pada Masa Pandemi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan saya ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 31 Maret 2023



Tri Wahyuni  
NIM. 1900032044



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Wahyuni  
NIM : 1900032044  
Email : Tri1900032044@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah


Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Teknologi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah Pada Masa Pandemi

Dengan ini menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Respository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 31 Maret 2023

  
Tri Wahyuni  
NIM. 1900032044

Mengetahui,  
Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.  
NIY. 60171055

## MOTTO

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ  
اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

*“Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu”*. **Qs.Al-baqarah: 148**

*“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”*

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya mempersembahkan karya sederhana ini untuk:

### **Orang tua dan Keluarga**

Kepada orang tua saya yang tanpa Lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan do'a untuk anaknya, Orang tua merupakan kekuatan terbesar bagi peneliti untuk terus belajar dan tetap kuat di situasi tersulit sekalipun.

TerimaKasih yang sebesar-besarnya telah memberikan dukungan baik moral maupun materi. TerimaKasih atas kerja keras selama ini.

Saudara-saudari terkasih, Aan rosmifan jani, Dewi Puspita Sari dan Robi

Mahendra TerimaKasih telah turut membantu secara material serta memberikan dukungan penuh kepada peneliti dalam proses pengerjaan tugas akhir. TerimaKasih kepada Fajar Albazar yang selalu menemani dalam kondisi apapun bahkan kondisi tersulit sekalipun, telah banyak memberikan kontribusi, motivasi serta semangat bagi peneliti.

### **Teman-Teman Terbaik**

Kepada Sahabat karib peneliti teman seperjuangan Rukiyah Sriyanti Tuanany, Amalia Putri Darmawanti dan Ekha Yulia Ningsih yang telah membersamai peneliti sejak awal masuk kuliah sampai sekarang, TerimaKasih tetap ada di masa sulit dan tetap memberikan dukungan kepada peneliti, serta banyak membantu proses pembuatan skripsi ini.

TerimaKasih juga kepada teman BEM U khususnya kementrian agama, teman prodi serta semua pihak yang ikut mendo'akan.

### **Diri Sendiri**

*Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I.,M.Sc yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing atas keikhlasan dan senantiasa memberikan arahan.

### **Dosen Pembimbing Akademik**

Terima Kasih diucapkan kepada Bapak Andi Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik selama kuliah di strata satu ini. Terima kasih atas segala arahan selama ini.

### **Jajaran Dosen di Lingkungan Perbankan Syariah**

Terima kasih banyak atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya, pengalaman dan didikan yang tak saya dapatkan di tempat lain.

### **Almamater Universitas Ahmad Dahlan**

## KATA PENGANTAR



*Allhamdulillah* atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Salawat dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nur Kholis, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Andi Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

*"Jaza Kumullahu Khairan Kasiran"*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *ATM*, *Mobile Banking*, dan *E-Banking* terhadap Keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah pada masa pandemi. Objek penelitian adalah nasabah yang menggunakan Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengukuran variabel dan mendapatkan sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan Bank Syariah.

Metode analisis yang digunakan penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling* yang merupakan salah satu metode dari *Non Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *ATM* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan bank syariah pada masa pandemi. Variabel *Mobile Banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah di masa pandemi. Variabel *e-banking* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah pada masa pandemi. Sedangkan secara simultan *ATM*, *Mobile Banking*, dan *e-banking* sama-sama berpengaruh terhadap Keputusan nasabah menggunakan bank syariah pada masa pandemi.

**Kata Kunci:** *ATM*, *Mobile Banking*, *E-Banking*, Keputusan nasabah Bank Syariah

## **ABSTRACT**

*This study analyzed the relationship between ATM (automated teller machine), mobile banking, and e-Banking on the customers' decision to use the Islamic Bank during the pandemic. This study's objects were the customers of Islamic Banks. This study used questionnaires as the variable measurement instrument and obtained a sample of 100 respondents who used Islamic banking. This study used the quantitative-descriptive analysis method while determining the sample using convenience sampling, one of the non-probability sampling methods. This study also used multiple linear regression tests. This study concluded that the variable ATM did not significantly affect the customers' decision to use the Islamic bank during the pandemic. The variable Mobile Banking positively and significantly affected the customers' decision to use the Islamic bank during the pandemic. The variable e-Banking did not significantly affect the customers' decision to use the Islamic bank during the pandemic. Simultaneously, ATM, Mobile Banking, and eBanking influenced the customers' decision to use the Islamic bank during the pandemic.*

**Keywords:** *ATM (automated teller machine), Mobile Banking, e-Banking, Islamic Bank's Customers' decision*

## DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>E. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Bank Syariah.....</b>	<b>12</b>
<b>B. Teknologi .....</b>	<b>13</b>
1. <i>Automated Teller Machine (ATM)</i> .....	<b>17</b>
2. <i>Mobile Banking</i> .....	<b>18</b>
3. <i>E-Banking</i> .....	<b>19</b>
4. Keputusan Nasabah .....	<b>20</b>
<b>C. Kajian Pustaka .....</b>	<b>23</b>
<b>E. Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>27</b>



1. Kerangka Teori .....	27
2. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
<b>A. Desain Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>B. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>32</b>
1. Jenis dan Sumber Data .....	32
2. Populasi Penelitian .....	33
3. Sampel Penelitian .....	33
4. Ukuran Sampel .....	34
5. Lokasi Penelitian .....	35
<b>C. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>35</b>
1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
2. Uji Validitas.....	37
3. Uji Reliabilitas.....	37
<b>D. Metode Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
1. Uji Asumsi Klasik .....	38
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
<b>E. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>40</b>
1. Uji Parsial (Uji t) .....	40
2. Uji Simultan (Uji F).....	40
3. Koefisien Determinasi .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
<b>A. Karakteristik Responden.....</b>	<b>41</b>
1. Kelompok Responden Sesuai Jenis Kelamin .....	41
2. Kelompok Responden Sesuai Usia.....	42
3. Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
4. Kelompok Responden berdasarkan status pekerjaan .....	44
5. Responden Berdasarkan Bank Syariah yang digunakan .....	45
6. Frekuensi menggunakan ATM dalam 1 bulan .....	46
7. Frekuensi menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam 1 bulan.....	47
8. Frekuensi menggunakan <i>E-Banking</i> dalam 1 bulan .....	49
9. Responden Berdasarkan Lama menggunakan Bank Syariah .....	50

<b>B. Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>51</b>
1. Uji Validitas Variabel ATM.....	51
2. Uji Validitas Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	52
3. Uji Validitas Variabel <i>E-Banking</i> .....	52
4. Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	53
<b>C. Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>53</b>
1. Uji Reliabilitas Variabel ATM .....	54
2. Uji Reliabilitas Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	54
3. Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Banking</i> .....	55
4. Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah .....	55
<b>D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>56</b>
1. Uji Multikolinearitas .....	56
2. Uji Heterokedastisitas.....	57
3. Uji Normalitas .....	58
<b>E. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>59</b>
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t).....	59
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	61
3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	62
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
<b>F. Interpretasi .....</b>	<b>65</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi .....	70
C. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Variabel .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.4 Status Pekerjaan .....	44
Tabel 4.5 Bank Syariah yang digunakan.....	45
Tabel 4.6 Frekuensi menggunakan ATM dalam 1 bulan.....	47
Tabel 4.7 Frekuensi menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam 1 bulan .....	48
Tabel 4.8 Frekuensi menggunakan <i>E-Banking</i> dalam 1 bulan.....	49
Tabel 4.9 Lama Menggunakan Bank Syariah .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas ATM.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Mobile Banking</i> .....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas <i>E-Banking</i> .....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Keputusan Menggunakan Bank Syariah.....	53
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas ATM .....	54
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas <i>Mobile Banking</i> .....	55
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas <i>E-Banking</i> .....	55
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Keputusan Menggunakan Bank Syariah.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Exact .....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji t ATM, <i>Mobile Banking</i> dan <i>E-Banking</i> .....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji F ATM, <i>Mobile banking</i> dan <i>E-banking</i> .....	61
Tabel 4.23 Hasil Uji R Square ATM, <i>Mobile Banking</i> dan <i>E-Banking</i> .....	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan <i>Mobile Internet</i> .....	3
Gambar 1.2 Penggunaan <i>Mobile Internet</i> pada masa pandemi.....	4
Gambar 1.3 Penggunaan <i>Mobile Internet</i> masa pandemi saat ini.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1 Grafik jenis kelamin responden.....	41
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden .....	42
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan terakhir .....	44
Gambar 4.4 Grafik Status pekerjaan .....	45
Gambar 4.5 Grafik Bank Syariah yang digunakan .....	46
Gambar 4.6 Grafik Frekuensi menggunakan ATM dalam 1 bulan.....	47
Gambar 4.7 Grafik Frekuensi menggunakan <i>Mobile Banking</i> 1 bulan.....	48
Gambar 4.8 Grafik Frekuensi menggunakan <i>E-banking</i> 1 bulan.....	49
Gambar 4.9 Grafik Lama menggunakan Bank Syariah .....	50