

**PENGARUH INOVASI FINANSIAL TEKNOLOGI BANK SUMSEL BABEL
MOBILE DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A. RIVAI**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
ATILLAH RAIHAN OCTARICKO
NPM 062140632763**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

**PENGARUH INOVASI FINANSIAL TEKNOLOGI BANK SUMSEL BABEL
MOBILE DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A. RIVAI**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ATILLAH RAIHAN OCTARICKO
NPM 062140632763**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Afrizawati, M.S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**

**Palembang, 2025
Pembimbing II,**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si
NIP 199109282022032006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 19770512006042001**

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

**Keti Purnama Sari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

LEMBAR PENGESAHAN

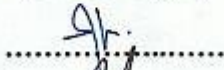
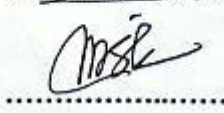
Nama : Atillah Raihan Octaricko
NPM : 062140632763
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Inovasi Finansial Teknologi Bank
Sumsel Babel Mobile dan Kemudahan Pengguna
Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel
Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: Juli 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Agung Anggoro Seto, S.E.,M.Si Ketua Penguji		30/2025 7
2.	Andriansyah Bari, S.IP.,M.AB Anggota Penguji		30/2025 7
3.	Purwati, S.E.,M.M Anggota Penguji		30/2025 7
4.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M Anggota Penguji		30/2025 7

SURAT PERTANYAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atillah Raihan Octaricko
NPM : 062140632763
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Finansial Teknologi Bank Sumsel Babel
Mobile dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan
Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten
A. Rivai

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak berkepentingan.

Palembang, Juli 2025

Atillah Raihan Octaricko

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Jika kau menungguku untuk menyerah, kau akan menungguku selamanya."
(Uzumaki Naruto)

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tengat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia."
(Baskara Putra-Hindia)

"Lokasi lahir boleh dimana saja, tapi lokasi mimpi harus di langit."
(Anies Rasyid Baswedan)

"Strong men create good times, good times create weak men, weak men create bad times."
-Atillah Raihan Octaricko-

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- 4. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkah rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Inovasi Finansial Teknologi Bank Sumsel Babel Mobile dan Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Nasabah Menggunakan Bank Sumsel Babel *Mobile Banking* Terhadap Inovasi Finansial teknologi dan Kemudahan Pengguna Pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh dan signifikan terhadap variabel Inovasi Finansial teknologi Bank Sumsel babel Mobile dan Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhir kata, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Afrizawati, M,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta Rudi Amin Setiawan dan Wiwiek, sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan segala dukungannya, kasih sayang dan cinta untukku yang tiada henti yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertulisan kata cinta dalam ucapan terima kasih ini doakan anakmu ini agar segera meraih kesuksesan dengan caranya sendiri.
9. Kepada Ikhwan terimakasih karena telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dan selalu menyempatkan waktu luang untuk membantu dan memberi arahan kepada penulis.

10. Sahabat sahabatku dengan beragam sifat dan tingkah laku aneh (BHILER) yang kebersamai dari awal masuk kuliah dan sampai pada disaat akhir semester menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Terima kasih atas suka dan duka yang kita lewati bersama, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis. Semoga kita semua dapat meraih cita-cita yang diimpikan. Terima Kasih.
11. Kelas 8 MBA yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun bertemu dalam suka maupun duka, Morning Boy Ikhwan, Topek, Danil, Deni yang telah membantu dan mengiringi langkah langkah dan membantu saya sampai pada saat ini saya ucapkan terima kasih.
12. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan dan ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang mana tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
13. Kepada orang yang tak kalah penting kehadirannya, Aqila Nazahra yang menjadi penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pendengar yang baik, menghibur, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah mengganti berkali-kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua.
14. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan dan ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang mana tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
15. Last but not least, I want to thank me, i want to thank me for believing in me, i want to thank me for doing all this hard work, i want to thank me for having no days off, i want to thank me for, for never quitting, i want to thank me for always being a giver And tryna give more than i receive, i want to thank me for trying to do more right than wrong, i want to thank me for just being me at all times.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang. Atas segala dukungan dan bantuan dari seluruh pihak, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas kebaikan pula oleh Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital, khususnya di sektor keuangan, mendorong transformasi layanan perbankan menjadi lebih modern dan efisien. Salah satu bentuk inovasi teknologi finansial (fintech) adalah layanan mobile banking, termasuk aplikasi Mobile Bank SumselBabel yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi finansial teknologi dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile Bank SumselBabel terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi fintech dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan pentingnya pengembangan teknologi dan peningkatan kualitas layanan digital dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Inovasi *Fintech*, *Mobile Banking*, Kemudahan Pengguna, Kepuasan Nasabah, Bank Sumsel Babel.

ABSTRACT

The development of digital technology, particularly in the financial sector, is driving the transformation of banking services to become more modern and efficient. One form of financial technology (fintech) innovation is mobile banking services, including the Mobile Bank SumselBabel application offered by Bank Sumsel Babel. This study aims to analyze the influence of financial technology innovation and the ease of use of the Mobile Bank SumselBabel application on customer satisfaction at Bank Sumsel Babel's Captain A. Rivai Main Branch. The research method used a quantitative approach, with data collection using questionnaires distributed to 96 respondents. Data analysis used multiple linear regression to test the effect of independent variables on the dependent variable. The results show that fintech innovation and ease of use have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction. This finding indicates the importance of technological development and improving the quality of digital services in maintaining and enhancing customer satisfaction.

Keywords: Fintech Innovation, Mobile Banking, Ease of Use, Customer Satisfaction, Bank Sumsel Babel.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Inovasi Finansial Teknologi	10
2.1.2 Bank Sumsel Babel.....	12
2.1.3 Kemudahan.....	13
2.1.4 Kepuasan Nasabah	15

2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Berpikir	33
2.4	Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	34
3.1	Rancangan Penelitian	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Uji Instrumen	39
3.6.1.1	Uji Validitas	39
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	39
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1	Uji Normalitas	40
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	40
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.3	Uji Hipotesis	41
3.6.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.6.3.2	Uji T (Uji Parsial).....	42
3.6.3.3	Uji F (Uji Simultan)	43
3.6.3.4	Koefisien Determinasi	43
3.7	Definisi Operasional Variabel	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Sejarah dan Profil Singkat Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai	45
4.1.2	Logo Perusahaan	46
4.1.3	Visi Dan Misi Perusahaan	46
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai	48
4.1.5	Tugas Dan Fungsi Perusahaan	49
4.1.6	Karakteristik Responden	41
4.1.6.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.6.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status... ..	43
4.1.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.7	Hasil Uji Instrumen Penelitian	44
4.1.8.1	Hasil Uji Validitas	44

4.1.8.2	Hasil Uji Reliabilitas	48
4.1.9	Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.1.9.1	Hasil Uji Normalitas	50
4.1.9.2	Hasil Uji Multikolinearitas	51
4.1.9.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	52
4.1.10	Hasil Uji Hipotesis	54
4.1.10.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.10.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
4.1.10.2	Hasil Uji T (Parsial)	57
4.1.10.3	Hasil Uji F (Simultan)	58
4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Pengaruh Inovasi Fintech terhadap Kepuasan Nasabah...	59
4.2.2	Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah	60
4.2.3	Pengaruh Inovasi Fintech dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN		