

**PENGARUH LAYANAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE*
(ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI
KOMPARATIF NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DAN
BANK RAKYAT INDONESIA DI IAIN CURUP)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.I)
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah**



OLEH :

DESI NOPITA

NIM: 17631024

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

IAIN CURUP

2021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup
39119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Email: fakultassyariahdanekonomiislam@gmail.com

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Di-
Curup

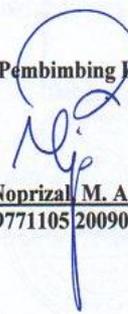
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Desi Nopita** mahasiswi IAIN Curup yang berjudul **"Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN Curup)"**, sudah dapat diajukan dalam Sidang Munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

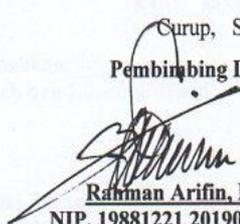
Wasallamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Noprizal M. Ag
NIP. 19771105 200901 1 007

Curup, September 2021

Pembimbing II


Rahman Arifin, ME
NIP. 19881221 201903 1 009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Nopita
NIM : 17631024
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "***Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN Curup)***", belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, September 2021


Desi Nopita
NIM.17631024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah@ekonomislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 093 /In.34/FS/PP.00.9/ 12 /2021

Nama : Desi Nopita
NIM : 17631024
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah
Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN CURUP)

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 01 Desember 2021
Pukul : 08.00-09.30 WIB
Tempat : Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Curup Ruang 1

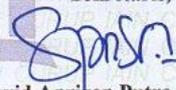
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

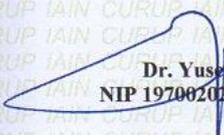
Sekretaris,


Sri Wihidayanti, M.H.
NIDN.2013017302


David Aprizon Putra, S.H.,M.H.
NIP. 19900405 201903 1 013

Penguji I,

Penguji II,

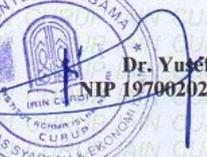

Dr. Yusufri, M.Ag
NIP 19700202 199803 1 007


Fitmawati, M.E
NIDN. 2024038902

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam




Dr. Yusufri, M.Ag
NIP 19700202 199803 1 007

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya bagi seluruh umatnya. Shalawat beserta salam kita kirimkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang memberikan dan menyampaikan petunjuk yang benar. Dan kepada keluarganya, para sahabat serta pengikutnya semoga tetap mendapatkan kesejahteraan dari Allah Ta'ala.

Alhamdulillah, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN Curup)”***. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, memang tidak sedikit kendala yang dihadapi oleh peneliti baik menyangkut waktu, pengumpulan data dan lain sebagainya. Namun berkat nikmat Allah SWT, rasa terima kasih yang tulus peneliti sampaikan karena telah memberikan kesehatan, kemampuan berpikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian peneliti tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuku dan Bapakku yang selalu mendoakan serta memberikan semangat.
2. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah
5. Bapak Hendrianto, MA selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu mengarahkan dan memotivasi peneliti.
6. Bapak Noprizal M,Ag Pembimbing I dan Rahman Arifin, M.E

Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dengan rasa sabar dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh dosen IAIN Curup yang telah mengajarkan banyak ilmu selama masa perkuliahan peneliti.
8. Seluruh dosen PNS di IAIN Curup yang memberikan waktu kepada peneliti sebagai responden
9. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
10. Akhir kata, peneliti mengharapkan dari pembaca untuk memberikan kritik dan saran karena peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Atas kritik dan saran dari pembaca peneliti mengucapkan terima kasih.

Curup, September 2021

Desi Nopita
NIM.17631024

MOTTO

*“Semakin kamu memperjuangkan sesuatu,
Maka akan lurus jalanmu untuk mencapai sesuatu itu”.*

Karena

*“Sukses tidak datang dari kapasitas fisik.
Tapi datang dari kemauan yang gigih”.*

❖ *(Mahatma Gandhi)*

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaannirrahim

Kupersembahkan skripsi ini dengan penuh Rahmat-Nya

Serta penuh rasa syukurku kepada ALLAH SWT dan orang-orang yang selalu memberikan semangat dan selalu mendukungku dalam keadaan apapun.

Teruntuk

Bak dan Mak ku tercinta, Bapak Burhanuddin Suid dan Ibu Jurima,

Serta kakak dan Adik kandungku tersayang, Indra Saputra dan Rati Septian.

Terimakasih atas semangat dan do'a kalian.

Dosen-dosen Perbankan Syariah, terkhusus Bapak Khairul Umam Khodhori, M.E.I (Ketua Prodi PS), Bapak Hendrianto, M.A (Pembimbing Akademik), Bapak Noprizal, M.Ag (Pembimbing 1) dan Bapak Rahman Arifin, M.E (Pembimbing II)

Untuk orang baik (Fadhilah Al Mubaraq) orang yang selalu berkorban membantuku, menguatkanku terimakasih banyak atas support dan do'anya

Untuk Kamu Sahabat Terbaikku Sepanjang Masa (Wiwin Kristina Saputri) terimakasih atas jasmu motivasimu dan bantuanmu yang selalu aku repotkan

Untuk Time Hore (Devin,Dede,Dui,Dina,Dwi Nur) terimakasih ya sahabat Bucin Mantulku atas motivasi dan saling menguatkannya selama ini

Untuk teman-teman seperjuangan terutama lokal A, dan teman-teman terbaikku serta sahabatku terimakasih atas motivasi dan semangat yang selalu kalian berikan untukku.

Almamater Tercinta, Program Studi Perbankan Syariah

Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN Curup)

Oleh : Desi Nopita

ABSTRAK

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Dikarenakan fungsi utama bank sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Bank terbagi atas dua jenis yaitu bank syariah dan bank konvensional, menghadapi persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat, kedua bank ini bersaing memberikan layanan terbaik sehingga kebutuhan dan harapan nasabah terpenuhi, kepercayaan dari masyarakat merupakan salah satu faktor pendorong kemajuan perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian komparasi dengan pendekatan kuantitatif, subjek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia. Objek penelitian ini adalah Dosen di IAIN Curup. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi, dan teknik analisis data menggunakan SPSS 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI, diperoleh nilai sig 0,000, nilai uji t 8,968. (2) Terdapat layanan ATM terhadap Kepuasan nasabah pada BRI, diperoleh nilai sig 0,000, nilai uji t 9,789. (3) Terdapat perbandingan (persamaan dan perbedaan) layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI. a) persamaan dari kedua *variance* tersebut yaitu sama-sama memiliki pengaruh positif karena variabel layanan ATM (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan uji t $8,968 < 2,048$ pada Bank Syariah Indonesia. Dan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan uji t $9,789 > 2,048$. b) perbedaan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI, yaitu nilai koefisien determinasi pada BRI lebih tinggi jika dibandingkan dengan BSI yaitu koefisien determinasi ($77,4\% > 73\%$). Artinya layanan ATM terhadap kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Rakyat Indonesia jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci : , Layanan ATM, Kepuasan Nasabah, Bank BSI, Bank BRI

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGANTAR | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah | 5 |
| C. Hipotesis | 5 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| G. Kajian Literatur | 8 |
| H. Definisi Operasional | 10 |
| I. Metode Penelitian | 15 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 26 |
| A. Automatic Teller Machine | 26 |
| B. Layanan Automatic Teller Machine | 36 |
| C. Kepuasan Nasabah | 41 |
| D. Pengertian Nasabah | 48 |

| | |
|--|------------|
| E. Pengertian Bank Syariah dan Bank Konvensional..... | 50 |
| F. Dasar Hukum Bank Syariah..... | 54 |
| G. Produk Bank Syariah..... | 57 |
| H. Bank Konvensional | 61 |
| I. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional..... | 62 |
| BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI..... | 64 |
| A. Sejarah Singkat Bank Syariah (BSI) | 64 |
| B. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. | 65 |
| C. Profil Bank Syariah Indonesia | 68 |
| D. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia..... | 68 |
| E. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk..... | 70 |
| F. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup | 72 |
| G. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk | 73 |
| H. Produk Bank Syariah Indonesia KCP Curup | 73 |
| I. Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk | 79 |
| J. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup..... | 83 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 92 |
| A. Hasil Penelitian | 92 |
| B. Analisis Data | 93 |
| C. Uji Asumsi Klasik..... | 97 |
| D. Uji Hipotesis..... | 99 |
| E. Analisis..... | 105 |
| BAB V PENUTUP..... | 108 |
| A. Kesimpulan | 108 |
| B. Saran..... | 109 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Data Sampel Responden | 18 |
| Tabel 1.2 Instrumen Skala Likert..... | 19 |
| Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional..... | 63 |
| Tabel 3.1 Daftar Dosen PNS/ASN di IAIN Curup | 88 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 92 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan ATM Bank Syariah Indonesia | 94 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan ATM Bank Rakyat Indonesia | 94 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia | 95 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia | 96 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)..... | 97 |
| Tabel 4.7 Uji Normalitas Bank Syariah Indonesia..... | 98 |
| Tabel 4.8 Uji Normalitas Bank Rakyat Indonesia | 98 |
| Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Sederhana Bank Syariah Indonesia | 100 |
| Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Sederhana Bank Rakyat Indonesia | 101 |
| Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi Bank Syariah Indonesia | 103 |
| Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi Bank Rakyat Indonesia | 104 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dalam kehidupan ini sangat memegang peranan penting, apalagi sejak berkembangnya masalah ekonomi, sehingga dalam perekonomian saat ini hubungan bank dengan masyarakat sangat sulit untuk dipisahkan, karena bank juga sangat membutuhkan dana-dana yang berasal dari masyarakat, yang mana hal ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pihak perbankan. Sedangkan bagi masyarakat juga sangat membutuhkan yang namanya bank. Apalagi masyarakat modern pada saat ini sangat membutuhkan dana yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, dunia perbankan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan dan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya.

Menurut UU No. 21 tahun 2008 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹

Menurut Parasuraman dan Zeithaml mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

¹ Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 13

pelanggan. Fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu.²

Fakta empiris menunjukkan bahwa setiap bank melakukan peningkatan kualitas layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah, seperti kemudahan dalam bertransaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses transaksinya, seperti: *Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Internet Banking, Credit Card, Debit Card* dan lain-lain.

Upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersediannya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *Automatic Teller Machine*, hakikatnya adalah piranti bank berskala mini yang dioperasikan dengan sistemik, mengandalkan teknologi komputasi dan teknologi komunikasi nirkabel yang memungkinkan nasabah mendapat layanan teller secara otomatis, meskipun tanpa teller manusia. Keberadaan ATM tentu saja sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank, sehingga banyak aktivitas dapat dilakukan tanpa kendala waktu, karena ATM dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam sehari, sehingga tidak ada aktivitas ekonomi yang menghambat dengan jam kerja dan lainnya.

² Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2010), hal. 5.

Automatic teller machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa *handphone*, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee-based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas.

Kepuasan nasabah sangat berkontribusi pada sejumlah aspek kursial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, dan meningkat atau menurunnya reputasi bank. Karena seorang nasabah adalah aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri perbankan. Namun seringkali ketika melayani, seorang karyawan lupa akan fungsinya, yakni berada dalam satu titik dibawah nasabah, dalam arti ketika kita sedang melayani nasabah posisi kita lebih rendah dari pada nasabah. Layanan yang baik menjadi salah satu

syarat kesuksesan bank. Kualitas layanan sering diartikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima dengan nyata.³

Menurut Sumarni, kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.⁴ Menurut Rangkuti, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.⁵

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasakan ketidakpuasan, dan apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang dan bahagia.⁶ Kepuasan nasabah dapat kita simpulkan bahwasannya kepuasan merupakan perasaan seseorang senang atau kecewa setelah hasil evaluasi atau perbandingan diterima dan harapannya terpenuhi, sehingga apabila seseorang terpenuhi harapannya maka akan merasakan kepuasan.

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan mengenai layanan ATM ada beberapa hal yang peneliti temukan diantaranya adalah kurangnya fasilitas ATM yang tersedia di Bank Syariah Indonesia, ATM sering

³ Kotler Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1997), hal. 17.

⁴ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002), hal. 226.

⁵ Fredy Rangkuti, *Measure Customer Satisfaction* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), hal. 89

⁶ Rangkuti, *Measure Customer*, hal. 89.

mengalami kemacetan, gagal transfer dan gagal penarikan⁷. Sedangkan pada layanan ATM pada Bank Rakyat Indonesia hal yang sering dialami oleh nasabah adalah kartu ATM disable hingga kartu ATM close⁸.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin meneliti bagaimana perbandingan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penelitian ini, peneliti lebih fokus pada **Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia (Studi Komparatif Nasabah BSI dan BRI di IAIN Curup)**

B. Batasan Masalah

Melihat aspek yang begitu luas, agar penelitian ini lebih terarah kepada permasalahan yang dimaksud, maka penulis dalam penelitian ini membatasi dengan ruang lingkup yang sempit, sehingga pembahasan berfokus pada masalah yang akan diteliti. Adapun batasan mengenai perbandingan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis berasal dari kata "*hypo*" yang berarti "di bawah" dan "*thesa*" yang berarti "kebenaran". Hipotesis dapat didefinisikan sebagai

⁷Gusti Maya Sari, *Wawancara*, tanggal 3 Juni 2021, Pukul 15:30 WIB

⁸Kurnia Panji, *Wawancara*, tanggal 14 Juni 2021, Pukul 16:15 WIB

jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.⁹ Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris.

Dari Penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada beberapa hipotesis yang dapat diambil sebagai jawaban sementara yaitu sebagai berikut :

H_{o1} : Tidak ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI

H_{a1} : Ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI

H_{o2} : Tidak ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI

H_{a2} : Ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI?
2. Bagaimana layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI?

⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analiis Data Sekunder* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2012),hal. 63

3. Bagaimana perbandingan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI
2. Untuk mengetahui layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI
3. Untuk mengetahui perbandingan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini baik bagi peneliti dan masyarakat umum adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang mendalam mengenai layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta kontribusi ilmu pengetahuan dalam dunia perbankan khususnya mengenai Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM)

terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Syariah dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

b. Bagi Lembaga Perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen (nasabah) dan sebagai dasar dalam menciptakan kebijakan selanjutnya. Serta dapat mempertahankan dan meningkatkan, layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) sekaligus memperbaiki kekurangan dalam menjalankan bisnis perbankan syariah.

G. Kajian Literatur

1. Penelitian Relevan

- a. Penelitian oleh Mansur Azis yang dilakukan pada tahun 2020 yang berjudul *Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan*. Hasil penelitian Penelitian ini. bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kabupaten Pacitan, namun tidak terlalu signifikan. Kepuasan nasabah Bank Konvensional tidak lebih tinggi dari kepuasan nasabah Bank Umum Syariah pada kelompok yang mendapatkan layanan berkualitas tinggi, kepuasan Bank Syariah tidak lebih baik dari kepuasan Bank Konvensional pada

kelompok nasabah yang mendapatkan layanan berkualitas rendah di Kabupaten Pacitan.¹⁰

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husnah pada tahun 2018 yang berjudul *Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Secara parsial variabel Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) Secara silmutan variabel Layanan Anjungan Tuni Mandiri (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) Koefisien determinasi R-square menunjukkan angka 0,686.¹¹
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Nurpadilla pada tahun 2018, dengan judul “*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)*.” Hasil Penelitian bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak cukup signifikan. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata bank syariah ($4,1870 > 4,0522$). Dan nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank konvensional lebih

¹⁰Mansur Azis, Perlindungan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan, (*Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 1 No 2*), 2018

¹¹ Nurul Husna, *Pengaruh Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*, 2019

tinggi dibandingkan nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank syariah ($4,2563 > 4,2052$).¹²

H. Definisi Oprasional

1. Komparasi

Komparasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perbandingan. Menurut Winarno Surakhmad dalam bukunya Pengantar Pengetahuan Ilmiah, komparasi adalah penyelidikan deskriptif yang berusaha mencari pemecahan melalui analisis tentang hubungan sebab akibat, yakni memilih faktor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan satu faktor dengan faktor lain.

Penelitian Komparasi adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui dan atau menguji perbedaan dua kelompok atau lebih. Penelitian komparasi juga adalah penelitian yang dilakukan untuk membandingkan suatu variabel (objek penelitian), antara subjek yang berbeda atau waktu yang berbeda dan menemukan hubungan sebab-akibatnya. Metode komparasi adalah suatu metode yang digunakan untuk membandingkan data-data yang ditarik ke dalam konklusi baru. Komparasi sendiri dari bahasa inggris, yaitu compare, yang artinya

¹² Nurpadilla, *Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)*, 2018

membandingkan untuk menemukan persamaan dari kedua konsep atau lebih.

2. Layanan

Layanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik". Layanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan.¹³

Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Karena konsumen yang merasa puas akan kembali dan mereka akan memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang pelayanan yang di berikan.

3. *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan.

¹³ Bangun Kuntoro Harjo dan Asri Laksmi Riani, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal: Fokus Manajerial* 1 no. 2 (Januari 2003), hal. 123-136

ATM (Anjungan Tunai Mandiri/*Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi yang menerapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting yaitu Hardware yang terdiri dari Unit pemroses dalam hal ini PC, serta sistem Device Interface yang menghubungkan pemakai/ user melalui suatu kartu magnetik, dan Software yang berfungsi sebagai interface yang menghubungkan user dengan sistem dalam kaitan Data (informasi).¹⁴

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen adalah “*Customer satisfaction is the level of a person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived performance (or out come) in relation to the person’s expectation*”¹⁵

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Kuncinya adalah memadukan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

¹⁴Syamsul Rizal dan Muhammad Wali, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hal. 132

¹⁵Kotler, P. Dan Keller, KL, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. UpperSaddler River, New Jersey, 07458, Edisi Bahasa Indonesia , pada PT. INDEKS,2007, Hal.98

Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dengan menjanjikan hanya apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan. Apabila dirasakan bahwa kinerja berada dibawah harapan maka konsumen akan merasa kurang atau tidak puas. Kepuasan konsumen “*Customer satisfaction is a customer's perception of a single service experience*”¹⁶

Kepuasan adalah suatu persepsi konsumen terhadap satu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta semakin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

5. Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bank yang dalam aktivitasnya baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau imbalan dalam persentase dari dana untuk periode tertentu. Persentase tertentu ini biasanya ditetapkan pertahun.

¹⁶ Parasuraman, A, Berry, L.L. and Zeithmal, V.A, A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal Of Marketing*, Vol.49, 1985, hal.41

Bank Syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Bank Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akta pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991.

Bank ini ternyata berkembang cukup pesat hingga saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, dan kota lainnya. Dalam perkembangan selanjutnya kehadiran bank syariah di Indonesia khususnya cukup menggembirakan. Di samping BMI, saat ini juga telah hadir Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti bank BNI, bank BPD Jabar, bank-bank syariah lain yang direncanakan akan membuka cabang adalah BRI, Bank Niaga dan Bank Bukopin.

Bank Syariah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tentang Perbankan Syariah yaitu, bank yang menjalankan

kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹⁷

6. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Sistem perbankan syariah cukup berbeda dengan perbankan konvensional, hal ini dikarenakan sistem keuangan dan perbankan syariah merupakan subsistem dari suatu sistem ekonomi Islam yang cakupannya cukup luas. Oleh karena itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara komersil, namun dituntut secara sungguh-sungguh menampilkan realisasi nilai-nilai syariah.¹⁸

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan analisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.¹⁹

Penelitian adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian hubungan sebab-akibat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan

¹⁷Ardhansyah Putra Hrp dan Dewi Saraswati, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Surabaya: CV. Jagat Media Publishing, 2020), hal. 94-95

¹⁸Muhmmad Ridwan Basalamah dan Muhammad Rizal, *Perbankan Syariah*, (Malang: Empatdua Media, 2018), hal. 71

¹⁹Nanang Martono, *Metode penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi* (Jakarta : Rajawali Pres, 2012),hal. 20

antara dua variabel atau lebih atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.²⁰

Variabel penelitian dibedakan menjadi 2 macam yaitu:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen biasa disebut variabel bebas yang merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab terpengaruhnya terhadap variabel terikat (dependen). Dari penelitian ini terdapat dua variabel Independen (X), yaitu:

X : Layanan ATM

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat atau terkena dampak dari variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya (Y) adalah layanan ATM

Y : Kepuasan Nasabah

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah

²⁰Iskandar, Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif), (Jakarta: Gaung Persabda Pers, 2010), hal. 63

yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.²¹ Jadi populasi pada penelitian ini yaitu seluruh dosen PNS/ASN yang ada di IAIN Curup, yang berjumlah sebanyak 149 responden.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Suharsimi Arikunto, sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang dianggap mewakili dari suatu penelitian. Jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Jadi, jumlah seluruh populasi pada penelitian ini sebanyak 149 responden, karena subjeknya besar atau lebih dari 100 orang maka peneliti dapat mengambil 20% dari 149 responden, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 29,8 dibulatkan menjadi 30 responden.

Teknik yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah teknik *sample random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut, hal ini dilakukan

²¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2017), hal. 80

karena anggota populasi dianggap homogen.²² Berikut adalah Data Sampel Responden:

Tabel 1.1
Data Sampel Responden

| No | Nama Dosen | Jenis Kelamin |
|----|-------------------------------------|---------------|
| 1 | Prof. Dr. H, Budi Kisworo, M.Ag | Laki-Laki |
| 2 | Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM | Laki-Laki |
| 3 | Irwan Fathurrochman, S.Pd. I., M.Pd | Laki-Laki |
| 4 | Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I | Laki-Laki |
| 5 | Sagiman, M.Kom | Laki-Laki |
| 6 | Tomi Agustian, M.H | Laki-Laki |
| 7 | Musda Asmara, S.H.I., MA | Perempuan |
| 8 | Ahmad Danu Syaputra, S.E.I., M.S.I | Laki-Laki |
| 9 | Wiwin Arbaini Wahyuningsi, M.Pd | Perempuan |
| 10 | Arsil, S.Ag., M.Pd | Laki-Laki |
| 11 | Nurjannah, S.Ag., M.Ag | Perempuan |
| 12 | Muksal Mina Putra, M.Pd | Laki-Laki |
| 13 | Tika Melinda, M.Pd | Perempuan |
| 14 | Khairul Umam Khudhori, M.E.I | Laki-Laki |
| 15 | Dr. Sumarto, M.Pd | Laki-Laki |
| 16 | Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd | Laki-Laki |
| 17 | Eka Yanuarti, M.Pd | Perempuan |
| 18 | Asri Karolina, M.Pd.I | Perempuan |

²² *Ibid.*, hal.120

| | | |
|----|-----------------------------------|-----------|
| 19 | Noprizal, M.Ag | Laki-Laki |
| 20 | Ummul Khair, M.Pd | Perempuan |
| 21 | Masudi, M.Fil.I | Laki-Laki |
| 22 | Dr. Hendra Harmi, M.Pd | Laki-Laki |
| 23 | Anggita Misriani, M.Pd | Perempuan |
| 24 | Muhammad Amin, S. Ag., M.Pd | Laki-Laki |
| 25 | Rahman Arifin, M.E | Laki-Laki |
| 26 | Abdul Sahib, S.Pd.I., M.Pd | Laki-Laki |
| 27 | Oloan Muda Hasim Harahap, Lc., MA | Laki-Laki |
| 28 | Dra. Ratnawati, M.Pd | Perempuan |
| 29 | Dr. Lukman Asha, M.Pd. I | Laki-Laki |
| 30 | Rafia Arcanita, S.Ag., M. Pd.I | Perempuan |

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati. Semua fenomena secara spesifik disebut dengan variabel penelitian. Alat bantu yang digunakan adalah angket atau kuisisioner. Yang mana kuisisioner ialah teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.²³ Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*, *skala*

²³ *Ibid.*, hal. 199.

likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, untuk keperluan analisis kuantitatif adapun skor setiap pertanyaan yang ditentukan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Intrument Skala Likert

| No | Pernyataan | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 3 | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4 | Setuju (S) | 4 |
| 5 | Sangat Setuju (SS) | 5 |

Sumber: Sugiono, (2011)

4. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dikatakan data primer, karena dalam penelitian ini data yang dibutuhkan yakni respon layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI sehingga peneliti harus

melakukan pengumpulan sendiri berdasarkan kebutuhan peneliti.²⁴

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari nasabah Bank BSI dan BRI di IAIN Curup yang menjadi sampel dalam penelitian ini selanjutnya disebut responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang mendukung yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk kuesioner, buku-buku, dokumentasi dan wawancara.²⁵

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan jalan mengajukan pertanyaan tertulis.²⁶ Teknik ini digunakan untuk pengambilan data mengenai komparasi kepuasan terhadap layanan ATM pada BSI dan BRI. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang artinya skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.²⁷

b. Dokumentasi

²⁴Dadang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta : CAPS, 2011), hal. 22

²⁵ *Ibid.*, hal.22

²⁶ Dudung Abdurahman, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), hal. 45.

²⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 50.

Dalam hal ini penelitian menggunakan alat bantu seperti handphone, alat perekam suara, perekam audio dan mengambil gambar yang dapat digunakan untuk dokumentasi.

c. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi di artikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.²⁸ Jadi, observasi adalah pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian. Observasi tersebut di tunjukan kepada objek yang diteliti dengan mengamati secara langsung mengenai gejala yang akan diteliti.

6. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis untuk menggambarkan data kuantitatif yaitu teknik statistik deskriptif. Teknik ini diartikan sebagai statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dan akan menggunakan statistik deskriptif dalam proses analisisnya.

Penelitian ini, pengolahan data statistik selain dihitung secara manual juga dihitung dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS

²⁸ Amrul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hal.129

16.0 agar semakin kuat kebenarannya. SPSS (*statistical package for the social sciences*) adalah salah satu program aplikasi statistik yang paling banyak dipakai oleh pengguna komputer. Program ini memiliki kemampuan analisis cukup tinggi, memiliki *interface* pada lingkungan *grafis* dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pemakainya. Dari sisi ilmu statistik, SPSS memiliki model-model analisis yang cukup lengkap dibanding aplikasi lain sejenisnya.²⁹

a. Uji Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer.

Untuk meyakinkan skala yang digunakan adalah skala yang tepat, maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabelitas pengukuran data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Untuk uji validitas daftar distribusi nilai t_{tabel} dengan signifikansi 0,05 atau 5%.

²⁹ Teguh Wahyono, *25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009), hal. 17

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ridwan uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan. Syarat dalam uji reliabilitas untuk instrument dapat dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > *r tabel* ($Ca > r \text{ tabel}$), adapun ketentuan *r tabel* adalah 0,60.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS.

Menurut Singgih Santoso dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal
2. Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana, penggunaan analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu Layanan ATM (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana dengan rumus sebagai berikut.³⁰

$$Y = a + bX$$

Dimana

Y = Variabel Kepuasan Nasabah

b = Koefisien regresi

a = Konstanta

X = Layanan ATM

2) Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien Determinasi (R² atau R-Square), indeks determinasi diberi notasi dengan R². Indeks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel terikat (Y) yang biasanya dinyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besarkah

³⁰ Tedjo N. Reksoatmodjo, *Statistik Untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2007), hal. 131

kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Dalam *output* SPSS koefisien determinasi terletak pada table Model Summary dan tertulis R Square. Untuk melihat data determinasi pada data SPSS, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel model summary pada kolom R square. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang yang dibutuhkan memprediksi variasi variabel-variabel dependen.³¹

³¹ Riduwan, Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian, (Bandung : Alfabeta, 2013).
hal. 223

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Automatic Teller Machine/Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*

ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. ATM (*Automatic Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri*) adalah salah satu teknologi yang menerapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting yaitu Hardware yang terdiri dari unit pemroses dalam hal ini PC, serta sistem Device interface yang menghubungkan pemakai atau user melalui suatu kartu magnetik, dan software yang berfungsi sebagai interface yang menghubungkan user dengan sistem dalam kaitan data (informasi).³²

B. *Layanan Automatic Teller Machine (ATM)*

Menurut Julius R. Latumaerissa *Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan pelayanan jasa bank secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang rekening tabungan tanpa

³²Syamsul Rizal dan Muhammad Wali, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hal. 132

berhadapan langsung dengan petugas bank, baik didalam maupun diluar jam kerja. Untuk mengoperasikannya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).³³

Adapun bentuk-bentuk layanan ATM yaitu sebagai berikut:

1. Penyaluran gaji
2. Pembiayaan Pulsa
3. Pembiayaan listrik
4. Transfer sesama bank
5. Transfer ke lain bank
6. Pembayaran tiket
7. Pembayaran TV kabel

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, indikator layanan ATM terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, untuk menjadikan bukti nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Salah satu yang meliputi fasilitas fisik adalah teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Peralatan modern untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan fasilitas yang menarik, seperti fasilitas ruangan mesin ATM.

³³Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2011), hal. 284

2. *Reliability* (Keandalan)

Adalah kemampuan perusahaan agar memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang diinformasikan dan tambahan biaya administrasi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Adalah suatu keinginan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*sponsive*) tepat dan sebaik mungkin pada konsumen, seperti respon petugas pelayanan terhadap keluhan nasabah, respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan nasabah.

4. *Assurance* (Jaminan)

Adalah kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumen terhadap perusahaan, seperti yang dapat dilihat adalah fasilitas ruangan yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan aman bagi nasabah.

5. *Emphaty* (Empati)

Adalah akses yang mudah, komunikasi yang baik serta pemahaman kebutuhan para konsumen, seperti empati yang dapat dilihat memahami kebutuhan nasabah atau keinginan nasabah.

Anjungan tunai mandiri (ATM) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening

tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “teller” manusia. Pada ATM kegiatan transaksi yang dilakukan secara elektronik yang bermanfaat untuk memudahkan nasabah antara lain dalam rangka menarik atau menyetor secara tunai atau melakukan pembayaran melalui pemindah bukuan, transfer antar bank dan atau memperoleh informasi mengenai saldo atau mutasi rekening nasabah, termasuk ATM yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi melalui kerja sama dengan pihak lain.

Untuk mendukung fasilitas ATM, bank selain juga sebagai tempat penghimpun dana dan menyalurkan dana, bank sebagai penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan menggunakan Kartu (APMK) sebagai instrument/kartu plastik (kartu kredit, kartu debit, kartu Prabayar) sebagai produk bank atau lembaga selain bank. Adapun yang menjadi fokus penelitian kartu plastik berupa kartu ATM.³⁴

1. Kegunaan ATM

Kegunaan utama ATM adalah untuk menarik uang secara tunai. Namun saat ini ATM juga digunakan untuk transfer uang (pemindahbukuan), mengecek saldo, membayar tagihan listrik, telepon, PDAM, kartu ponsel, membeli tiket kereta api, termasuk untuk berbelanja di Mall, Supermarket dan sebagainya.³⁵

³⁴Suryani, *Presepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Pendirian Mesin Automatic Teller Machine Pecahan Rp. 20.000 di IAIN Antasari*, (Laporan Hasil Penelitian Pusat IAIN Antasari Banjarmasin 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hal. 13.

³⁵Pulo Siregar, *Resiko Kartu ATM*, (Jakarta: Paps Sinar Sinanti, 2010), hal. 14

2. Fitur-fitur Umum yang tersedia di ATM

- a. Informasi saldo
- b. Penarikan uang tunai
- c. Transfer antar rekening
- d. Transfer antar bank secara *real time*
- e. *Payment point*
- f. Isi pulsa
- g. Pembelian tiket pesawat
- h. Perubahan PIN
- i. Debit card untuk belanja di Mall atau tempat-tempat merchandiser.

3. Sejarah *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM hadir didunia pada era 1950-1960 di Amerika, Eropa dan Jepang. Tokoh-tokoh seperti *John Shapred-Barron dan James Godfellow (Inggris)*, *Dobnal C Wetzel dan Luther Simjam (Amerika)*.

Kemunculan awal ATM seiring dengan perkembangan supermarket dan juga atas respon atas peningkatan upah pekerja seta tingginya frekuensi transaksi diteller bank.

Pada akhir tahun 2009 pengguna kartu ATM dan ATM/Debit memeiliki nilai volume transaksi masing-masing Rp 914 triliun dan 840 juta transaksi. Setelah sempat mengalami pertumbuhan negatif pada awal tahun 2009, nilai transaksi kartu ATM mengalami pertumbuhan sebesar

2% seiring dengan meningkatnya pengeluaran nasabah pada hari raya diakhir tahun.

Sementara itu perkembangan transaksi kartu ATM terus tumbuh positif. Bahkan selama semester akhir tahun 2009 terdapat kenaikan sebesar 16% sebagai suatu pertanda peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan kartu ATM untuk transaksi penarikan uang tunai maupun transaksi belanja. Namun demikian, angka nominal ini bisa lebih rendah dibandingkan dengan pertumbuhan pada periode yang sama pada tahun sebelumnya.³⁶

Sejak akhir tahun 1980, lebih separuh dari semua bank dengan aktiva lebih dari 100 juta, mempunyai satu atau lebih ATM yang dioperasikan. Pada saat ini, dengan lebih dari 38.000 ini yang dipasang di Amerika Serikat. Jasa-jasa ATM merupakan jasa-jasa paling sukses dari berbagai jasa-jasa eceran otomatis yang ditawarkan oleh bank-bank. Exhibit 1 menunjukkan pertumbuhan jumlah pemasangan ATM selama 10 tahun yang lalu. ATM merupakan usaha bank mengantarkan jasa-jasa kepada masyarakat. Ia menguntungkan bagi masyarakat karena menghemat waktu dan tempat bagi fungsi-fungsi rutin ini dan membebaskan personalia cabang untuk menjual jasa-jasa dengan hasil yang lebih besar. Karena berkembangnya ATM, jasa-jasa ini kurang ditekankan dalam persaingan antar bank.

³⁶Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan...*, hal. 289

Pembagian (*sharing*) ATM lazim terdapat karena bank-bank berusaha memaksimalkan investasi mereka dalam teknologi. Jadi, memasuki arena ATM tidak lagi sulit, baik dilihat dari sudut operasi maupun dari sudut pemasarannya. Kini perhatian dipusatkan pada bagaimana memadukan (*integrate*) strategi ATM dengan strategi jasa-jasaeceran yang menyeluruh dan bagaimana ATM-ATM dapat diterapkan untuk meningkatkan laba bank. Bank-bank pada umumnya memandang program ATM dari sudut pengaruhnya terhadap biaya operasi internal dan terhadap pangsa pasar (*market share*).

Menurunnya biaya merupakan sasaran yang lazim bagi bank-bank besar dengan investasi besar dalam fasilitas-fasilitas cabang dan personalia. Perhatian terhadap pangsa pasar ini yang meliputi juga peningkatan penghasilan, seringkali merupakan rangsangan tunggal bagi bank-bank kecil untuk menjajaki operasi-operasi ATM. Akan tetapi, baik bank besar maupun bank kecil, memasukan isu-isu ini dalam perencanaan ATM mereka.

Saat ini tujuan jangka pendek kebanyakan usaha-usaha ATM bank tunggal yang baru adalah mempertahankan pangsa pasar, sedangkan tujuan jangka panjangnya adalah menurunkan biaya. Sudah banyak ATM yang dipasang di banyak daerah metropolitan, para konsumen mulai mau menerima dan mengharapkan kemudahan yang ditawarkan ATM, sehingga tak banyak kesempatan bagi keuntungan pangsa pasar atau untuk peningkatan citra tersendiri. Sementara itu, biaya buruh terus naik

sedangkan biaya komputer menurun, yang membuatnya menarik untuk memindahkan transaksi dari kasir manusia ke kasir otomatis yang merupakan mode penyerahan yang swalayan.

Kesadaran konsumen akan ATM dan pemakaian jasa-jasanya telah terus meningkat setiap tahunnya. Kini, hampir setiap orang tahu dengan ATM, dan hampir semua penduduk telah memakainya. Perkembangan ini juga membawa banyak pendapat dan harapan agar lebih baik lagi perkembangan ATM ini. Dengan perubahan ini, terjadi reorientasi pendekatan kearah pemasaran program-program ATM. Ini tampak dalam promosi ATM, penetapan harganya, keputusan-keputusan penyebaran lokasi, dan cara-cara jasa ini ditempatkan dalam berbagai struktur eceran bank.

Timbul kesadaran bahwa orang itu mempunyai alasan yang berbeda-beda untuk tidak memakai ATM dan kesadaran ATM ini menghasilkan segmentasi usaha-usaha promosi. Demonstrasi-demonstrasi pemakaian ATM di lokasi-lokasi cabang, telah berjalan dengan baik di banyak bank.³⁷

4. Jaringan ATM

a. ATM PRIMA

ATM PRIMA adalah salah satu peroduk dari jaringan PRIMA yang menghubungkan transaksi finansial antar bank pada semua jaringan ATM diseluruh Indoesia.

³⁷Allen H. Lipis, Thomas R. Marscall,dkk, *Perbankan Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta,1999), cetakan ke-1, hal. 16

Fitur dan Fasilitas ATM PRIMA.³⁸

- 1) Informasi saldo
- 2) Penarikan uang tunai
- 3) Transfer antar bank
- 4) Debit card

b. ATM BERSAMA

ATM BERSAMA merupakan jaringan Switching terbesar di Indonesia, yang telah terhubung dengan 90 institusi, baik bank maupun lembaga non-bank. Dengan banyaknya anggota Bank ATM Bersama, tentunya memudahkan nasabah bank untuk dapat bertransaksi pada semua delivery chanel milik bank yang berlogokan ATM BERSAMA di seluruh Indonesia.

ATM BERSAMA juga merupakan jaringan switching pertama di Indonesia yang dapat melakukan transaksi transfer antar bank secara real-time online.

Fitur di ATM BERSAMA

- 1) Penarikan Uang Tunai
- 2) Informasi saldo
- 3) Transfer inter bank dan interkoneksi
- 4) Transfer three-partied

³⁸ <https://www.jaringanprima.co.id/id/atm-prima>

c. ATM Link

ATM Link adalah semua ATM milik 4 (empat) Bank Negara yang tergabung ke dalam Himpunan Bank Negara (Himbara) yaitu Bank Mandiri, BNI, BRI dan BTN yang telah berlogo ATM link.³⁹

Fitur yang dimiliki ATM Link:

- 1) Penarikan tunai (cash withdrawal)
- 2) Cek saldo (balance inquiry)
- 3) Pembayaran tagihan
- 4) Pembelian pulsa
- 5) Isi ulang / top up uang elektronik Himbara (*e-money, brizzi, tapcash dan blink*)
- 6) Khusus untuk isi ulang uang electronic.

5. Bagian-bagian ATM

Mesin ATM terdiri dari 2 bagian

a. Bagian atas (*upper compartement*)

- 1) Monitor
- 2) Customer keypad
- 3) Card reader
- 4) Journal printer
- 5) Receipt Printer

b. Bagian bawah (*lower compartement*)

- 1) Combination lock

³⁹ <https://www.bankmandiri.co.id/faq-atm-link>

- 2) Dispenser module
- 3) Cash cassette
- 4) Reject cassette
- 5) CPU

6. Proses Kerja ATM

Mesin uang yang digunakan untuk membaca kartu dengan plastic magnetic-strips ini kemudian dikenal sebagai ATM (*Automatic Teller Machine*). Untuk menggunakannya proses kerja ATM pada umumnya sama dengan komputer melalui proses dan pengolahan data.⁴⁰

Adapun proses kerja dari mesin ATM tersebut sebagai berikut:

- a. Kartu ATM dimasukkan kedalam mesin ATM, maka kartu akan dibaca oleh magnetic card reader yang ada didalam mesin. Fungsi dari magnetic card reader hanya sebagai pembaca dan penerima data.
- b. Setelah dibaca, lalu data tersebut dikirim ke sistem komputerisasi bank. Karena fungsinya hannya sebagai penerima data maka magnetic card reader tidak memiliki memori yang bisa menyimpan data nasabah.
- c. Saat mesin berhasil membaca data dalam kartu ATM tersebut, maka mesin akan meminta data PIN (*Personal Identification Number*). PIN ini tidak terdapat didalam kartu ATM melainkan harus input oleh nsabah.

⁴⁰*Ibid.*, hal. 135

- d. Kemudian setelah PIN dimasukkan, maka data PIN tersebut akan diacak (*di encrypt*) dengan rumus tertentu dan dikirim ke sistem komputerasi bank bersangkutan. Pengacakan data PIN ini dimaksudkan agar data yang dikirim tidak bisa terbaca oleh pihak lain. PIN yang sudah diacak berikut ini data dari kartu akan dikirim langsung ke sistem komputer bank untuk diverifikasi.
- e. Setelah data selesai diproses di sistem komputer bank maka data akan dikirim kembali ke ATM. Nasabah akan dapatkan apa yang dimintanya di ATM.

7. Magnetic Strip Kartu ATM

Magnetic strip adalah suatu bentuk plastik pendek yang dilapisi dengan sistem magnet dan biasanya diletakan pada kartu kredit ataupun kartu berharga lainnya.

Pada magnetic strip biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu, yang berisi nomor rekening, nomor pribadi serta kode acces-nya. Dan tukisan ini ditulis dalam bentuk kode-kode tertentu dan hanya bisa dibaca oleh komputer yang dilengkapi dengan mesin khusus untuk kartu magnetic strip tersebut.

8. Jenis-jenis Mesin ATM

- a. Mesin ATM

Yaitu mesin yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan tranaksi lain seperti inquiry saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan.

b. Mesin ATM Non Tunai

Yaitu mesin yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti inquiry saldo rekening, transfer, ganti PIN, Pembelian dan pembayaran tagihandan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai.

Secara fisik bentuk ATM Non Tunai berbeda dengan ATM biasa, karena ATM Non Tunai tidak memiliki “body” mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor papan layar ketik (keyboard) pada bagian depan layar.

c. ATM Setoran Tunai CDM (*Cash Deposit Machine*)

Yaitu mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan inquiry saldo rekening. ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan.

Secara fisik bentuk ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang/laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktivasi atau nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan ter-*update* secara *real time*.

d. *Drive Thru*

Yaitu mesin ATM yang dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM *Drive Thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun mobil. Namun mesin ini hanya bisa digunakan untuk transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.⁴¹

9. Manfaat ATM

Manfaat ATM dapat dideskripsikan sebagai layanan perbankan yang dilakukan melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dapat melayani selama 24 jam, guna melakukan transaksi perbankan meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo rekening tabungan, setoran tunai, (melalui mesin CDM) dan melakukan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan tanpa harus datang langsung ke kantor bank dan tanpa terikat waktu.⁴²

Adapun manfaat dari ATM antara lain:

- a. Dapat menarik uang tunai dalam 24 jam. Nasabah tidak lagi tergantung jam pelayanan bank atau hari libur untuk mengambil uang tunai.
- b. Dapat digunakan sebagai kartu debit
- c. Bebas dari antrian yang panjang

⁴¹*Ibid.*, hal. 29-31

⁴²*Ibid.*, hal. 32-33

- d. Menghemat waktu, karena tidak lagi mengikuti prosedur administrasi
- e. Selain menarik uang juga dapat melihat saldo dan melakukan pemindahbukuan.
- f. Lebih gampang dicapai karena tersedia diberbagai lokasi strategis.
- g. Informasi saldo.
- h. Pembelian voucher isi ulang, tiket pesawat.
- i. Pemindahbukuan dan transfer
- j. Pembayaran kartu kredit
- k. Pembayaran telepon (telkom dan telepon seluler)
- l. Pembayaran listrik/PAM
- m. Pembayaran uang kuliah

10. Sistem Pengoperasian ATM

- a. Pengoperasian secara offline

Mesin ATM tersebut tidak dihubungkan dengan komputer sentral tetapi mesin tersebut beroperasi sendiri.

- b. Pengopersian secara online

Pengoperasian mesin ATM yang membutuhkan saluran komunikasi dan computer yang beroperasi secara 24 jam terus menerus.

- c. Pengoperasian ATM bersama⁴³

⁴³*Ibid.*, hal. 136

11. Sistem ATM

Sistem ATM terdiri dari:

- a. Stasiun kerja yang dapat diakses dengan kartu khusus atau disebut juga dengan mesin ATM
- b. Remote Computer yang menyimpan dan memperbarui catatan pelanggan dan mengakses serta melakukan transaksi.
- c. Hubungan telekomunikasi antara mesin ATM dengan remote computer, penyedia ATM.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengerian Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction, berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya (cukup baik, memadai) dan “*facio*” yang artinya (melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”.

Pada umumnya apabila pembeli merasa puas dengan produk atau layanan yang didapatnya, maka kemudian akan melakukan pembelian ulang atas apa yang didapatnya dan mungkin akan menambah kuantitas dari pembeliannya tersebut.⁴⁴ Pelanggan yang puas akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalamannya tersebut. Akan tetapi ketidakpuasan dari pelanggan tersebut akan

⁴⁴ Solvang, Bert Krohn, *Satisfaction journal of coustumer*, vol 20, hal. 110

berakibat berpindah ke lain merk dan menghasilkan informasi yang negatif dikemudian hari.

Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsume, istilah kepuasan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan, sampai saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan.⁴⁵

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁴⁶

Dari defenisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawa harapan, nasabah tidak puas dan sebaliknya jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan maka nasabah akan merasa puas.

Apabila perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi maka para nasabah yang kepuasaannya hanya pas, akan mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan konsumen yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya, kepuasan tinggi/kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan/preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan nasabah yang tinggi.

⁴⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*,(Yogyakarta: Andi Publisher, 2014), hal. 353

⁴⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2009), hal.

Tujuan utama suatu bank adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah secara signifikan dan waktu kewaktu dan secara kualitas artinya nasabah yang diperoleh adalah nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi suatu bank, sehingga tidak heran jika ada slogan “Nasabah adalah raja yang perlu dilayani sebaik-baiknya pemberian perhatian dan pelayanan yang maksimal akan membuat nasabah merasa puas”.

Dalam praktiknya apabila nasabah merasa puas dengan perhatian yang diberikan suatu bank maka ada keuntungan yang diterima bank, yaitu:

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan

nasabah, kepuasan itu tersebut dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan dari suatu perusahaan tersebut, terutama perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah.⁴⁷

Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan tidak kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuain (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual yang dirasakan.⁴⁸

2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang apabila pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a. Mutu Produk atau Jasa, yaitu mengenai produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

⁴⁷ M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 193

⁴⁸ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 90

- b. Mutu Pelayanan, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contoh pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.
- c. Keamanan, pelanggan akan merasa puas jika produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.
- d. Nilai produk yang dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- e. Nilai pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem online, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- f. Nilai personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk personil atau karyawan bank merupakan “aset” tersembunyi yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.
- g. Nilai citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti saat ini banyak pilihan

bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya bank.⁴⁹

3. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Tentunya banyak sebab yang dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah antara lain:⁵⁰

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak sesuai
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. Cost terlalu tinggi, karen jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan tidak sesuai
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

4. Indikator Kepuasan Nasabah

Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman

⁴⁹ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011), hal. 227

⁵⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabet, 2007), hal. 287

sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan.⁵¹

Menurut Fandi Tjiptono menerangkan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila keinginan dan kebutuhan serta harapan mereka terhadap produk dan jasa perusahaan dapat terpenuhi.⁵²

Indikator-indikator pembentuk kepuasan menurut Tjiptono dan Chandra terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan

Adalah gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi: Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan

Apabila pelanggan atau nasabah membutuhkan jasa atau pelayanan yang disesuaikan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan nasabah dapat dengan mudah untuk mendapatkannya, sehingga nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan untuk merekomendasikan

⁵¹Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 57

⁵²Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Service*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal. 129

Kesediaan pelanggan atau nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya, sehingga menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindak.

D. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan atau perusahaan asuransi (pelanggan). Nasabah dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening pinjaman atau simpanan pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan dan atau menjadi pelanggan bank. Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang menggunakan jasa bank dan mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.⁵³

1. Tipe Nasabah

Tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah yaitu sebagai berikut:⁵⁴

- a. Nasabah Repeated Order, yaitu tipe nasabah yang puas atas apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang

⁵³Meity Taqdir Qodratillah dkk, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*,(Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,2011),hal. 347

⁵⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta), hal.195-196

diharapkan, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali.

- b. Nasabah Defectors, yaitu tipe nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah merasa apa yang didapatkannya dari produk tersebut sama aja dengan yang diberikan oleh produk lain, sehingga ia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.
- c. Nasabah Terrorist, yaitu tipe nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- d. Nasabah Hostages, yaitu tipe nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah.
- e. Nasabah Mercenaries, yaitu tipe nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

Tipe atau karakter nasabah lain adalah sebagai berikut:

- a. Karakter pimpinan adalah menginginkan pelayanan serba cepat, setiap detik sangat berharga, dan tidak memerlukan bujukan serta rayuan bahkan bersikap masa bodoh dengan orang lain

- b. Karakter pembujuk adalah nasabah ini lebih mengutamakan persahabatan dan keakraban, sikapnya ramah, suka memperhatikan orang lain dan mudah diajak ngobrol dan banyak berbicara.
- c. Karakter penyabar adalah nasabah tipe ini tampaknya santai dan tenang, sikapnya diplomatis dan menyenangkan, mempunyai perhatian yang cukup tinggi, namun setiap kemauan dan keputusannya penuh pertimbangan.
- d. Karakter pendiam, nasabah tipe ini adalah suka menyendiri dan menjaga jarak, lebih berorientasi kepada proses, namun langkahnya selalu disesuaikan dengan situasi dan kondisi, lingkungan pergaulannya agak terbatas.
- e. Karakter hati-hati adalah nasabah tipe ini penuh pertimbangan dan perhitungan, setiap langkah dan tindakannya disesuaikan dengan situasi dan keselamatan dengan kata lain tidak mau banyak resiko.
- f. Karakter bebas adalah nasabah tipe ini sangat berambisi, sering bersikap kasar dan *to the point* tanpa basa-basi, suka ingin tahu berbagai masalah, suka menghadapi tantangan dengan resiko, dan kadang-kadang sikapnya menimbulkan salah tafsir.

E. Pengertian Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah, yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan

dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

Prinsip utama operasional bank yang berdasarkan prinsip Syariah adalah hukum Islam yang bersumber dari Al-quran dan Al Hadist. Kegiatan operasional bank harus memperhatikan perintah dan larangan dalam Al-quran dan Sunnah Rasul Muhammad SAW. Larangan terutama berkaitan dengan kegiatan bank yang dapat diklasifikasikan sebagai riba. Bank Syariah telah lama berkembang di luar negeri, seperti antara lain negara-negara Saudi Arabia, Kuwait, Yordania, Iran, Turki, Bangladesh, Malaysia dan Swiss.

Al Baraka merupakan salah satu bank syariah yang telah berkembang lama dan mempunyai kegiatan di beberapa negara. Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat Muslim terbesar di dunia. Prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980.

Bank Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu dengan di bentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akta pendiriannya ditandatangani tanggal 1 Nopember 1991. Bank ini ternyata berkembang cukup pesat sehingga saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar, dan kota lainnya.

Dalam perkembangan selanjutnya kehadiran bank syariah di Indonesia khususnya cukup menggembirakan. Di samping BMI, saat ini juga telah hadir Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti bank BNI, Bank BPD Jabar, bank-bank syariah lain yang direncanakan akan membuka cabang adalah BRI, Bank Niaga dan Bank Bukopin.

Jadi yang dimaksud dengan Bank Syariah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008. Kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁵⁵

1. Fungsi dan Ciri-ciri Bank Syariah

a. Fungsi Bank Syariah⁵⁶

1) Manajer Investasi

Bank syariah merupakan manajer investasi dari pemilik dana yang dihimpun, karena besar-kecilnya pendapatan (bagi hasil) yang diterima oleh pemilik dana yang dihimpun sangat tergantung pada keahlian, kehati-hatian, dan profesionalisme dari bank syariah. Bank syariah bisa melakukan fungsi ini berdasarkan kontrak Mudharabah. Bank (di dalam kapasitasnya sebagai seorang Mudharib yaitu seseorang yang melakukan investasi dana-dana pihak lain).

⁵⁵ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), hal. 94-95

⁵⁶ *Ibid.*, hal 96-97

2) Investor

Bank syariah menginvestasikan dana yang disimpan pada bank tersebut (dana pemilik bank maupun dana rekening investasi) dengan jenis dan pola investasi yang sesuai dengan Syariah Investasi yang sesuai dengan syariah tersebut meliputi akad Mudrabahah, sewa-menyewa, musyarakah, akad Mudharabah, akad Salam atau Istisna, pembentukan perusahaan, dll.

3) Jasa Keuangan

Dalam menjalankan fungsi ini, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan pelayanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji dan sebagainya. Hal ini dapat dilakukan asalkan tidak melanggar prinsip prinsip syariah. Bank syariah juga menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya untuk memperoleh imbalan atas dasar *agency contract* atau sewa. Contohnya *letter of guarantee, wire transfer, letter of credit*.

b. Fungsi Sosial

Konsep perbankan syariah mengharuskan bankbank syariah memberikan pelayanan sosial baik melalui Qard (pinjaman kebajikan) atau Zakat dan dana sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Di samping itu, konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank-bank Islam untuk memainkan peran penting di dalam pengembangan

sumber daya manusianya dan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan sosial.

1. Ciri-ciri Bank Syariah

- a. Bagi hasil keuntungan disepakati pada waktu akad perjanjian, diwujudkan dalam bentuk persentase yang besarnya tidak kaku/bebas melakukan tawar-menawar dalam batas wajar.
- b. Penggunaan persentase tetap dalam pembayaran dihindarkan karena persentase tetap bersifat melekat pada sisa hutang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
- c. Dalam kontrak pembiayaan tidak menetapkan perhitungan berdasarkan nominal pembiayaan yang ditetapkan dimuka (*fixed return*) karena untung rugi suatu proyek baru diketahui setelah proyek selesai.
- d. Ada dewan pengawas syariah yang mengawasi operasional bank dari sudut syariah.

F. Dasar Hukum Bank Syariah

Undang-Undang No 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang Perbankan pasal 1 ayat 3 menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan

ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:⁵⁷

1. Kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan prinsip syariah.
2. Pembentukan dan tugas Dewan Pengawas Syariah.
3. Persyaratan bagi pembukaan kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Pasal ini merupakan revisi terhadap masalah yang sama pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pasal 6 huruf M yang menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank umum adalah menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah. Perubahan tersebut pada dasarnya menyangkut 3 hal, yaitu:

1. Istilah prinsip bagi hasil diganti dengan prinsip syariah meskipun esensinya tidak berbeda.
2. Ketentuan rinci semula ditetapkan dengan peraturan pemerintah kemudian diganti dengan ketentuan Bank Indonesia.
3. Undang-Undang yang lama hanya menyebutkan prinsip bagi hasil dalam penyediaan dana saja, sedangkan Undang-Undang yang baru menyebutkan prinsip bagi hasil dalam hal penyediaan dana dan juga dalam kegiatan lain. Kegiatan lain bisa diterjemahkan

⁵⁷*Ibid.*, hal. 98

dalam banyak hal yang mencakup penghimpunan dan penggunaan dana.

Secara umum, dengan di undangkannya UU Nomor 10 Tahun 1998 tersebut, posisi bank bagi hasil ataupun bank atas dasar prinsip syariah secara tegas telah diakui oleh Undang-Undang. Bank umum yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dapat juga melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah melalui:

1. Pendirian kantor cabang atau kantor dibawah kantor cabang baru.
2. Pengubahan kantor cabang atau kantor dibawah kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional menjadi yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah. Dalam rangka persiapan perubahan kantor bank tersebut, kantor cabang atau kantor dibawah kantor cabang yang sebelumnya melakukan kegiatan usaha secara konvensional dapat terlebih dahulu membentuk unit tersendiri yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah didalam kantor bank tersebut.

Bank umum yang sejak awal melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah tidak diperbolehkan melakukan kegiatan usaha secara konvensional. Bank Perkreditan Rakyat yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan secara konvensional. Demikian juga Bank Perkreditan Rakyat yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

G. Produk Bank Syariah

Sama seperti halnya bank konvensional, bank syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan. Hanya saja bedanya dengan bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Berikut ini beberapa jenis produk bank syariah yang ditawarkan.⁵⁸

1. *Al-wadi'ah* (Simpanan)

Al-Wadi'ah atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.

2. *Al-Musyarakah*

Al-musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. *Al-musyarakah* dalam praktik perbankan diaplikasikan dalam hal pembiayaan proyek.

Dalam hal ini nasabah yang dibiayai dengan bank sama-sama menyediakan dana untuk melaksanakan proyek tersebut. Keuntungan dari proyek dibagi sesuai dengan kesepakatan untuk bank setelah terlebih dulu

⁵⁸*Ibid.*, hal. 99-105

mengembalikan dana yang dipakai nasabah. *Al-musyarakah* dapat pula dilakukan untuk kegiatan investasi seperti pada lembaga keuangan modal ventura.

3. *Al- Mudharabah*

Pengertian *Al-mudharabah* adalah akad kerja sama antara dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi maka akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka sipengelola yang bertanggung jawab.

4. *Al-Muzara'ah*

Pengertian *Al-muzara'ah* adalah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap. Pemilik lahan menyediakan lahan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen. Dalam dunia perbankan kasus ini diaplikasikan untuk pembiayaan bidang *plantation* atas dasar bagi hasil panen.

5. *Al-Musaqa*

Pengertian *Al-musaqah* merupakan bagian dari al-muza'arah yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri. Imbalan tetap diperoleh dari persentase hasil panen pertanian. Jadi tetap dalam konteks

adalah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap.

6. *Murabahah*

Pengertian *Murabahah* merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.

7. *Salam*

Salam artinya pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

8. *Istishna'*

Istishna' merupakan bentuk khusus dari akad *Bai'assalam*, oleh karena itu ketentuan dalam *Istishna'* mengikuti ketentuan dan aturan *salam*. Pengertian *istishna'* adalah kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran. Kesepakatan harga dapat dilakukan tawar-menawar dan sistem pembayaran dapat dilakukan di muka atau secara angsuran perbulan atau di belakang.

9. *Ijarah*

Pengertian *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Dalam praktiknya kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*, baik untuk kegiatan *operating lease* maupun *financial lease*.

10. *Wakalah*

Wakalah atau wakilah artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh si pemberi mandat.

11. *Kafalah*

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

12. *Hawalah*

Hawalah merupakan pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Atau dengan kata lain pemindahan beban utang dari satu pihak kepada lain pihak. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.

13. *Rahn*

Rahn merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

H. Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau imbalan dalam persentase dari dana untuk periode tertentu. Persentase tertentu ini biasanya ditetapkan pertahun.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasar Undang-undang No 10 tahun 1998, bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana pada waktu yang ditentukan.⁵⁹

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 26

1. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai financial intermediary (perantara dibidang keuangan).

- a. Penghimpunan Dana
- b. Penyaluran Dana
- c. Pelayanan jasa Bank

I. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Sistem perbankan syariah cukup berbeda dengan perbankan konvensional, hal ini dikarenakan sistem keuangan dan perbankan syariah merupakan subsistem dari suatu sistem ekonomi Islam yang cakupannya cukup luas. Oleh karena itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara komersil, namun dituntut secara sungguh-sungguh menampilkan realisasi nilai-nilai syariah.⁶⁰

⁶⁰ Muhmmad Ridwan Basalamah dan Muhammad Rizal, *Perbankan Syariah*, (Malang: Empatdua Media, 2018), hal. 71

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

| No | Bank Syariah | Bank Konvensional |
|----|---|---|
| 1 | Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan. | Investasi, tidak mempertimbangkan halal atau haram asalakan proyek yang dibiayai menguntungkan. |
| 2 | Return yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah | Return baik yang dibayar kepada nasabah penyimpanan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dan berupa bunga. |
| 3 | Perjannjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah islam | Perjanjian menggunakan hukum positif |
| 4 | Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga falah orinted, yaitu berorientasikan pada kesejahteraan masyarakat. | Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan. |
| 5 | Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra | Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditur dan debitur |
| 6 | Penyelesaaian sangketa diupayakan diselesaikan secara musyawara antara bank dan nasabah melalui peradilan agama | Penyelesaian sangketa melalui pengadilan negeri setempat. |

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁶¹

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

B. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan. Dengan begitu Bank menjadi wadah yang mampu menghimpun dana menyalurkan dana masyarakat secara efisien kearah peningkatan taraf hidup masyarakat. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu Bank milik pemerintah yang

⁶¹ <https://www.bankbsi.co.id> diakses pada tanggal 9 Juli 2021 pada pukul 14.15 WIB

terbesar diindonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di purwokerto Jawa Tengah. Bank BRI berdiri tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada setelah periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 Tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank pemerintah pertama di RI. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1949, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan penetapan presiden (penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani Dan Nelayan.⁶²

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 Tentang Undang-Undang Pokok Perbankan Dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 Tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. selanjutnya

⁶² <http://www.bri.co.id/articles/9> di akses pada 12 Juli 2021, pada pukul 17.06 WIB

berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang perbankan No. 7 Tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi persero terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. pada tahun 2003, pemerintah indonesia memutuskan untuk menjual 30 % saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih di gunakan sampai saat ini.

PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pembelian fasilitas kredit kepada golongan perusahaan kecil. Seiringin dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 kantor pusat BRI, 12 Kantor wilayah, 12 kantor inspeksi / SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

C. Profil Bank Syariah Indonesia

Pada awal 2021, tepatnya bulan Februari, berdiri Bank Syariah Indonesia atau BSI, yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan, termasuk Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Sebelumnya, BSI sudah mendapatkan izin beroperasi dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan Nomor SR-3/PB/1/2021 tertanggal 27 Januari 2021.

Meski tergolong baru, BSI disebut-sebut bakal menjadi top ten bank syariah terbesar di dunia dari sisi kapitalisasi pasar dalam jangka waktu lima tahun sejak berdiri. Pasalnya, merupakan hasil merger tiga bank syariah terkenal Tanah Air, BSI sudah dapat dikatakan sebagai bank syariah di Indonesia. Bahkan, ketika pertama kali beroperasi, bank ini sudah menempati peringkat ke-7 di Indonesia berdasarkan total aset, yakni sebesar Rp240 triliun

D. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi dalam menjalankan bisnisnya, berikut merupakan visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia :

1. Visi

Bank syariah terdepan dan modern (*the leaning & modern syariah bank*)

- Bank Syariah Terdepan : Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di indonesia pada segmen konsumen, micro, SME, komersial, dan korporasi.
- Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2. Misi

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500-T) dan nilai buku 50 T 2025
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan.
- Karyawan dengan budaya yang berbasis kinerja
- Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal

- Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

E. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi dalam menjalankan bisnisnya, berikut merupakan visi dan misi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Visi

- Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*

2. Misi

- Memberikan Yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- Menyediakan Pelayanan Yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven-culture*),

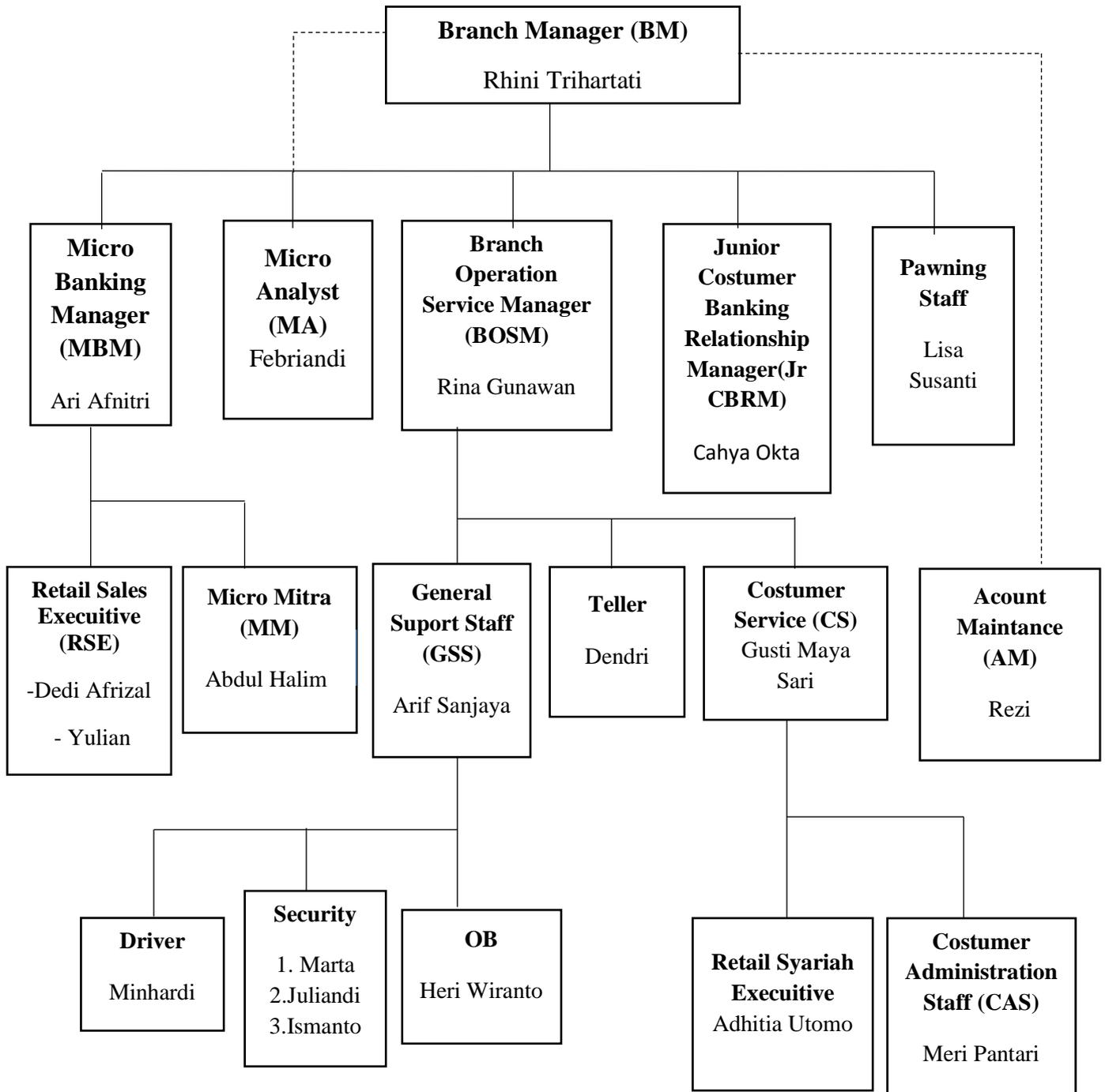
teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk *management excellence*.

- Berkerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

F. Srtuktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup



G. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Pimpinan/ KA. Unit
2. AO (*Account Officer*) Mantri
 - Mantri KUR
 - Mantri KUPeDES
3. *Front Liner* (Bagian Depan)
 - CS (*Costumer Service*)
 - Teller
 - Security
4. *Cleaning Service*
5. Penjaga Malam

H. Produk Bank Syariah Indonesia KCP Curup

1. Bidang Operasional Pasif

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana-dana (*funding*) dari masyarakat. Dalam penghimpunan tersebut BSI mengeluarkan produk yaitu:

- a. Tabungan BSI

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSI atau melalui ATM.

b. Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

c. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

d. Tabungan BSI Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

e. Tabungan BSI Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

f. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

g. BSI Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqoh.

2. Bidang Operasional Aktif

Bidang ini berfungsi untuk menyalurkan dana-dana yang telah diberikan oleh pihak ketiga atau dana-dana yang dihimpun oleh bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas kredit.

3. BSI OTO

Fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan penghasilan tetap maupun tidak tetap. Digunakan untuk keperluan pembelian bermotor.

4. Warung Mikro

Pembiayaan BSI Warung Mikro merupakan pembiayaan untuk usaha produktif dimana nasabah diberi fasilitas pembiayaan untuk meningkatkan produktifitasnya dalam perdagangan. Pembiayaan BSI Warung Mikro terbagi atas terdual bentuk penyaluran yaitu, pembiayaan Produktif, Pembiayaan konsumtif.

a. Pembiayaan Produktif

Pembiayaan Produktif adalah pembiayaan yang disalurkan oleh BSI untuk nasabah yang mengelola suatu usaha untuk dapat menghasilkan/memproduksi suatu barang. Akad yang dipakai dalam pembiayaan ini adalah akad mudharabah dan murabahah.

b. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif yang ada pada Bank Syariah Indonesia yaitu memakai akad murabahah, nasabah meminta pembiayaan kepada bank untuk dikonsumsi, tidak diproduksi. Bank akan memproses permohonan nasabah sesuai dengan ketentuan bank.

5. BSI Gadai Emas

Adalah pemberian biaya untuk masyarakat dalam jangka pendek. Akad yang digunakan *skin qard* dalam rangka rahn, jasa penitipan gadai disebut *ijarah*. Syarat harus dilakukan tes ualng barang jaminan (Emas). Jangka waktu mulai 4 bulan dan dapat diperpanjang maksimal 2 kali.

6. Cicil Emas

Adalah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk membantu nasabah untuk membiayai pembiayaan/kepemilikan emas berupa batangan dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan.

7. Investasi Dan Jasa Pada Bank Syariah Indonesia

a. Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah adapun syarat pembukaan rekening sama dengan pembukaan deposito biasa, minimum deposito valas ini USD 1.000. biaya materai 6.000 dan biaya pencarian sebelum jatuh tempo USD10.

b. Reksadana Syariah

Yaitu wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat modal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi.

c. Sukuk Negara Ritel

Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perorangan warga negara Indonesia melalui agen penjual dipasar perdana dalam negeri.

d. Transfer

Sarana pemindahan dana dari satu rekening ke rekening yang lainnya, baik satu abnak atau berbeda bank dengan biaya sesuai ketentuan BSI.

e. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Fasilitas transfer dana secara elektronik kedalam atau keluar kota dalam waktu yang cepat dalam hitungan menit dana yang ditransfer akan sampai dengan bank tujuan dengan batas transfer Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

f. Kliring

Kliring merupakan cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga lainnya dari suatu bank terhadap terhadap bank lainnya dengan maksud agar penyelesaiannya dapat tersellenggarakan dengan mudah dan aman serta untuk memperluas lalu lintas pembayaran giral.

g. *BSI Card*

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSI Card, nasabah bisa mendapatkan discount diratusan merchant yang telah berkerjasama dengan BSI.

h. *BSI Mobile Banking*

Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (hanphone) dengan menggunakan koneksi jaringan data telkomsel yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek transaksi mutasi, transfer antar rekening, transfer real time ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa selular dan transaksi lainnya. *BSI Mobile Banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal sholat serta kalimat inspiratif.

i. *BSI Notifikasi*

Notifikasi untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui SMS atau Email

j. *BSI ATM*

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSI dimana dapat digunakan oleh nasabah

untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai. BSI ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota BERSAMA, PRIMA dan *Bank Card*.

I. Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Produk Simpanan (Tabungan)

a. Simpedes

Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di BRI Unit, yang penyetorannya dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi serta jumlah pengambilan tidak dibatasi sepanjang saldonya mencukupi. Keunggulan simpedes diantaranya: Jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia dan terhubung secara On Line. Peluang besar untuk memenangkan hadiah, total Milyaran Rupiah. Dilengkapi dengan BRI Card (Kartu BRI) yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit dengan fitur transaksi yang lengkap. Pembukaan Rekening Tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis, di seluruh unit kerja BRI. Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

b. Britama

Produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan

dimanapun. Adapun fasilitas Britama adalah : Kemudahan bertransaksi di lebih dari 10.000 Unit Kerja BRI dan 22.000 ATM BRI seluruh Indonesia. Aksesibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan Master Card baik di dalam maupun di luar negeri. Fasilitas *E-Banking* BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dll).

c. Britama Junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak. Fasilitas yang didapat yaitu : Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 18.000 ATM BRI seluruh Indonesia. Aksesibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, dan Prima. Fasilitas E-Banking BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dll.). Gratis asuransi kecelakaan diri. Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri (personal accident) dengan nilai pertanggungan sebesar 250 % dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000.

d. Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

e. Giro dan Deposito

Giro adalah tabungan berjangka yang bonusnya diberikan dimuka kepada nasabah dan pengambilannya harus menggunakan cek, dan bilyet.

Deposito adalah tabungan berjangka yang dapat diambil pada kelipatan tiga. Deposito bagi hasilnya diberikan pertiga bulan dengan bunga yakni: 1 bulan = 4,25%, 3 bulan = 4,75%, 6 bulan = 5,00%, 12 bulan = 5,25%. Deposito adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpanan dengan baik. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit adalah bilyet deposito BRI yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjual belikan seperti halnya sertifikat deposito maupun dipindah tangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemiliknya.

2. Produk Pinjaman

a. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

KUR adalah kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja usaha dan investasi yang didukung

fasilitas pinjaman untuk usaha produktif. Pinjaman usaha dari Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 50.000.000 dengan anggunan sertifikat rumah, tanah dan kebun, BPKB motor untuk calon nasabah yang memiliki usaha.

b. Kredit Umum Pedesaan (KUPeDES)

KUPeDES adalah kredit mikro dengan plafond kredit mulai dari Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 250.000.000,- dengan anggunan sertifikat.

3. Produk Aplikasi

- a. Brimo (BRI Mobile)
- b. Internet Banking
- c. SMS Banking
- d. Mobile Banking
- e. Notifikasi

4. Produk Jasa

a. Transfer

Transfer rekening bank yang sama dan rekening yang berbeda dapat melalui karyawan yang bertugas (teller) atau langsung di ATM.

b. Auto Debet BRI

Fasilitas pembayaran otomatis untuk tagihan rutin milik nasabah yang bersumber dari rekening simpanan nasabah pembayaran dilakukan secara otomatis setiap munculnya tagihan.

J. Institut Agama Islam Negeri Curup (IAIN CURUP)

1. Sejarah Singkat

Kelahiran IAIN Curup memiliki latar belakang sejarah yang cukup panjang. Pada awalnya ia hanyalah sebuah Fakultas Ushuluddin yang berstatus sebagai fakultas jauh dari IAIN Raden Fatah Palembang. Dengan kata lain, cikal bakal IAIN Curup ketika itu adalah Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Palembang yang berada di Curup.

Gagasan pendirian Fakultas Ushuluddin ini diawali dengan pembentukan Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Cabang Curup pada tanggal 21 Oktober 1962. Susunan kepanitiaan tersebut terdiri atas pelindung, penasihat, ketua I, ketua II, sekretaris I, sekretaris II, bendahara, pembantu, dan seksi-seksi. Pendirian fakultas ini antara lain memperoleh dukungan dari tokoh-tokoh seperti Prof. Dr. MR. Hazairin, H.M. Husein, dan Prof. Dr. Ibrahim Husein selaku gubernur Sumatra Selatan pada masa itu.

Pasca dibentuknya Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Cabang Curup, maka segera disusul dengan didirikannya Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup. Gagasan pendirian Fakultas Ushuluddin ini memperoleh sambutan hangat dan semangat dari seluruh lapisan masyarakat Curup. Pada tahun 1963, Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup mendirikan Fakultas Syari'ah yang berstatus swasta.

Fakultas ini dipimpin oleh Drs. A. Zaidan Djauhari sebagai dekan dan Drs. Djam'an Nur sebagai wakil dekan. Hampir bersamaan dengan perubahan status IAIN Raden Fatah Palembang dari cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi IAIN yang berdiri sendiri, Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Curup juga diganti menjadi Fakultas Ushuluddin. Pada tahun 1964, Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 86 Tahun 1964, Fakultas Ushuluddin yang semula berstatus swasta berubah menjadi negeri.

Unsur pimpinan saat itu adalah K.H. Amin Addary sebagai dekan, Drs. Djam'an Nur sebagai wakil dekan I dan III, M. Yusuf Rachim, S.H. sebagai wakil dekan II dan IV. SK perubahan status dari swasta menjadi negeri disusul dengan penerbitan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 87 Tahun 1964 yang menyatakan bahwa Fakultas Ushuluddin Raden Fatah Curup merupakan bagian tidak terpisahkan dari IAIN (*Al-Jami'ah Al-Islamiyyah Al-Hukumiyyah*) Raden Fatah yang berkedudukan di Palembang.

Eksistensi Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup memberikan makna berarti bagi perkembangan peradaban Islam di kabupaten Rejang Lebong, terutama bagi pembangunan bidang pendidikan bernuansa Islam. Fakultas Ushuluddin ini juga memperoleh apresiasi dan dukungan mengembirakan dari pemerintah daerah Rejang Lebong.

Pada tahun 1964, salah satu bukti konkret perhatian pemerintah daerah Rejang Lebong terhadap fakultas ini adalah bantuan berupa *mobil Land Rover*, uang rutin setiap bulan sejumlah Rp10.000, bensin premium 15 liter setiap hari, mesin ketik, dan seperangkat perabotan tamu dan pimpinan yang diberikan oleh Syarifuddin Abdullah selaku bupati Rejang Lebong. Pada tahun 1967, Drs. Mahally selaku bupati Rejang Lebong yang keberikutnya memberikan bantuan rutin berupa uang dan bensin serta sebidang tanah seluas hampir 2 hektar di Dusun Curup untuk pembangunan gedung baru yang lebih memadai.

Dalam perjalanan sejarahnya, gedung perkuliahan Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup mengalami beberapa kali perpindahan. Pada tahun 1963 hingga 1964, perkuliahan dilaksanakan di gedung sekolah Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) Curup yang berlokasi di Talang Rimbo. Pada tahun 1965 hingga 1968, perkuliahan diselenggarakan di gedung yang saat ini menjadi lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Curup yang berada di Dwi Tunggal.

Pada tahun 1969 hingga tahun 1981, perkuliahan menempati gedung Yayasan Rejang Setia yang merupakan bekas bangunan *Hollandsch-Inlandsche School* di Jalan Setia Negara. Sejak tahun 1982, Fakultas Ushuluddin menempati bangunan sendiri yang merupakan bantuan pemerintah yang berada di Jl. Dr. AK Gani yang menjadi kampus STAIN Curup hingga saat ini.

Seiring dengan perkembangan zaman, maka banyak perubahan kebijakan atau lahirnya kebijakan-kebijakan baru di pusat pemerintahan yang berimbas ke daerah-daerah. Salah satu perubahan tersebut adalah dalam dunia pendidikan, khususnya lembaga-lembaga pendidikan tinggi agama yang diselenggarakan oleh Departemen Agama. Dengan lahirnya peraturan baru IAIN cabang yang diharuskan menjadi sekolah tinggi dengan nama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup sebagai cabang dari IAIN Raden Fatah Palembang berubah status dari IAIN menjadi STAIN Curup. Secara yuridis formal, perubahan tersebut dituangkan dalam Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997.

Setelah melewati hampir lebih kurang selama 20 tahun STAIN Curup bercita-cita menjadi IAIN (Institut Agama Islam Negeri). Segala persiapan dan upaya telah dilakukan, dan akhirnya tahun 2018 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2018, Stain Curup resmi berubah bentuk menjadi IAIN Curup.⁶³

1. Visi dan Misi

a. Visi

- Visi IAIN Curup adalah menjadi lembaga Pendidikan Tinggi Islam yang bermutu, religius, inovatif, dan kompetitif.

⁶³ *Buku Pedoman Akademik Mahasiswa IAIN Curup*, 2018, hal. 5-9

b. Misi

- Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu, religius, dan menghasilkan ilmu pengetahuan yang inovatif dan kompetitif
- Menyelenggarakan dan mengembangkan berbagai bidang disiplin ilmu melalui penelitian kompetitif yang bermutu dan handal.
- Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai proses pemantapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan.⁶⁴

⁶⁴ Ibid., hal. 11-1284

2. Data Dosen PNS/ASN yang ada di IAIN Curup

Tabel 3.1
Daftar Dosen PNS/ASN di IAIN Curup

| No | Nama Dosen | No | Nama Dosen |
|----|---------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag | 74 | Sakut Anshori, S.Pd.I., M.Hum |
| 2 | Dr. Ahmad Dibul Amda, M.Ag. | 75 | Dwi Sulistyawati MSc |
| 3 | Dr. Beni Azwar, M.Pd. Kons | 76 | Dr. Busman Edyar, S. Ag., MA |
| 4 | Dr. Nuzuar, M.Pd | 77 | Abdul Sahib, S.Pd.I., M.Pd |
| 5 | Dr. H. Ifnaldi, M.Pd | 78 | Oloan Muda Hasim Harahap, Lc., MA |
| 6 | H. Kurniawan, S.Ag., M.Pd | 79 | Noprizal, M.Ag |
| 7 | Abdul Rahman, S.Ag., M.Pd | 80 | Aida Rahmi Nasution, M.Pd.I |
| 8 | Dr. Murniyanto, M.Pd | 81 | Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I |
| 9 | Edi Wahyudi M, S.Pd., M.TPd | 82 | Rini Puspitasari, MA |
| 10 | Dr. Yusefri, M.Ag | 83 | Nafrial, M.Ed |
| 11 | Dr. Lukman A, M.Pd.I | 84 | Desfitranita, M.Pd |
| 12 | Ummul Khair, M.Pd | 85 | Paidi Gusmukiana, M.Pd |
| 13 | Drs. Ngadri, M.Ag | 86 | Muhammad Arif Mustofa, M.Pd |
| 14 | Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd | 87 | Eka Yanuarti, M.Pd.I |
| 15 | Maria Botifar M.Pd | 88 | Asri Karolina, M.Pd |
| 16 | Baryanto S.Pd,MM | 89 | Eka Apriani, M.Pd |
| 17 | Drs. H Syaiful Bahri, M.Pd | 90 | Dr Sumarto, M.Pd |
| 18 | Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd | 91 | Lutfi Elfalahy, S.H., M.H |
| 19 | Dr. H. Saidil Mustar, M.Pd | 92 | Pefriyadi, SE., M.M |
| 20 | Nelson, S.Ag., M.Pd.I | 93 | Dr. Deri Wanto, MA |

| | | | |
|----|--|-----|--------------------------------|
| 21 | Sugiatno, A.Ag., M.Pd.I | 94 | Renti Yasmar, S.Pd.I, M.Pd.I |
| 22 | Dr. Jumira Warlizasusi M.Pd | 95 | Alven Putra, Lc., M.Si |
| 23 | Busra Febriyarni, S.Ag.M.Ag. | 96 | Femalia Valentine, M.A |
| 24 | Rafia Arcanita, S.Ag., M.Pd.I | 97 | Sidiq Aulia, S.H.I., M.H.I |
| 25 | Dra. Ratnawati M.Pd | 98 | Jenny Fransiska, M. Pd |
| 26 | Dr. Hendra Harmi, M.Pd | 99 | Zakiyah, M. Ag |
| 27 | Ihsan Nul Hakim, S.Ag, MA | 100 | Jauhari Kumara Dewi, M.Pd |
| 28 | Dr. Idi Warsah, M.Pd.I | 101 | Rona Putra, M.Kom |
| 29 | Dr. Ksen, S.Ag., MPd | 102 | Intan Kurnia Syaputri, M.A |
| 30 | Drs. Mahfuz, M.Pd.I | 103 | Anwar Hakim, M.H |
| 31 | Dra. Susilawati, M.Pd | 104 | Citra Puspa Permata, SE., M.Ak |
| 32 | Arsil, S.Ag., M.Pd | 105 | Ridhokimura Soderi, M.H |
| 33 | Wiwin Arbaini Wahyuningsih M.Pd | 106 | Achmad Sauqi Alfanari, M.Ag |
| 34 | Dr. Dewi Purnama Sari, M.Pd | 107 | Meli Fauziah, M.Pd |
| 35 | Dr. Rahmat Iswanto, S.Ag., SS., M. Hum | 108 | Elkhairati, S.H.I., MA |
| 36 | Muhammad Taquyuddin, A.Ag., M.Pd.I | 109 | Hazuar, MA |
| 37 | Leffy Noviyenti, M.Pd | 110 | Noza Aflisia, M.Pd.I |
| 38 | Masudi, M.Fil.I | 111 | Hasep Saputra, M.Pd |
| 39 | Nurjannah, S.Ag., M.Ag | 112 | Muksal Mina Putra, M.Pd |
| 40 | Dr. Sutarto, S.Ag., M.Pd | 113 | Khairul Umam Khudhori, M.E.I |
| 41 | Ilda Hayati, Lc., MA | 114 | Laras Shesa, M.H |
| 42 | Partomuan Harahap, S.Ag., M.Pd | 115 | Robby Aditya Putra, M.A |
| 43 | Dr. Fakhrudin, S.Ag., M.Pd.I | 116 | Muhammmad Abdul Ghoni, M.Ak |

| | | | |
|----|--|-----|---------------------------------------|
| 44 | Prihantoro, SS., M.Pd | 117 | Ratih Kumala Dewi, M.M |
| 45 | Dr. Syarial Dedi, M.Ag | 118 | Syaripah, M.Pd |
| 46 | Guntur Putrajaya, S.Sos., MM | 119 | Dini Palupi Putri, M.Pd |
| 47 | Bayu Senjahari, M.Pd., M.Ed | 120 | Mutia, M.Pd |
| 48 | Dr. Dina Hajja Ristianti, M.Pd.Kons | 121 | Tomi Agustian, M.H |
| 49 | Sagiman, M.Kom | 122 | M. Sholihin, S.E.I., M.E.I |
| 50 | Guntur Gunawan, M.Kom | 123 | Mirzon Daheri, MA, Pd |
| 51 | Hardivizon, M.Ag | 124 | Habiburahman, M.H |
| 52 | Wandi Syahindra, M.Kom | 125 | Marleni. S.Pd.I, M.Hum |
| 53 | Hj. Fadila, M.Pd | 126 | Dita Verolyna M.I.Kom |
| 54 | Dr. Muhammad Istan, M.pd., MM | 127 | Karliana Indrawati, MA |
| 55 | Muhammad Abu Dzar, Lc., M.H.I | 128 | Mega Ilhamiwati, MA |
| 56 | Hariya Toni, S,Sos.I., M.A | 129 | Musda Asmara, S.H.I., MA |
| 57 | Siti Zulaiha, M.Pd.I | 130 | Andriko, M.E.Sy |
| 58 | Adinda Tessa Naumi, S.sos., M.I.Kom | 131 | Ahmad Danu Syaputra, S.E.I., M.S.I |
| 59 | Dr. Hartini, M.Pd. Kons | 132 | Agita Misriani, M.Pd |
| 60 | Irwan Fathhurrochman, S.Pd.I., M.Pd | 133 | Febriansyah, M.Pd |
| 61 | Dadan Supardan, S.Si., M.Biotech | 134 | David Aprizon Putra, M.H |
| 62 | Dr. Muhammad Idris, S.Pd.I., M.A | 135 | H.M. Taufik Amrillah, M.Pd |
| 63 | Dr. Amrullah, M.Pd.I | 136 | Yosi Yulizah, M.Pd.I |
| 64 | Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I | 137 | Agus Ryan Oktor, M.Pd.I |
| 65 | Dra. Sri Rahmaningsih, M. Pd.I | 138 | Nur Cholis, M.Ag |
| 66 | Hadi Suhermanto, S.Pd., M.Pd | 139 | Nurma Yunita, M.Th |

| | | | |
|----|-----------------------------------|-----|-------------------------|
| 67 | Syamyul Rizal, S.Ag., S.Ip., M.Pd | 140 | Irni Latifa Irsal, M.Pd |
| 68 | Bakti Komalasari, S.Ag., M.Pd | 141 | Okky Rizkyantha, M.Pd |
| 69 | Jumatul Hidayah, M.Pd | 142 | Fevi Rahmadeni, M.Pd |
| 70 | Muhammad Amin, S.Ag., M.Pd | 143 | Rahman Arifin, ME |
| 71 | Dr. Rini, SS., M.Si | 144 | Muhammad Husein, M.A |
| 72 | Cikdin, S. Ag., M.Pd.I | 145 | Savri Yansah, M.Ag |
| 73 | Yuyun Yunarti, MT | | |

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner, sehingga didapatkan informasi tentang identitas responden.

Pada penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah seluruh dosen PNS yang ada di IAIN Curup dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden, dari total keseluruhan responden sebanyak 149 responden yang memiliki ATM BSI dan BRI pada tahun 2021.

Adapun karakteristik Responden berdasarkan identitas responden:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | | | | |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Laki-laki | 20 | 66.7 | 66.7 | 66.7 |
| Valid Perempuan | 10 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Pada tabel 4.1 di atas bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang atau 66,7% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang atau 33,3% dari total keseluruhan sampel yaitu sebanyak 30 orang.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer.

Untuk meyakinkan skala yang digunakan adalah skala yang tepat, maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pengukuran data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Untuk uji validitas daftar distribusi nilai r_{tabel} dengan signifikansi 5%. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} .⁶⁵ Pada pengukuran jumlah sampel (n) = 149 dengan $\alpha = 0.05$, maka di dapat $r_{tabel} = 0.361$

⁶⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2011) h. 39

Pengambilan keputusan adalah jika r hasil hitung positif dan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir tersebut tidak valid.⁶⁶

a. Uji Validitas Variabel Layanan ATM

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Layanan ATM Bank Syariah
Indonesia

| No | Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | y.1 | 0.597 | 0.361 | Valid |
| 2 | y.2 | 0.673 | 0.361 | Valid |
| 3 | y.3 | 0.531 | 0.361 | Valid |
| 4 | y.4 | 0.619 | 0.361 | Valid |
| 5 | y.5 | 0.640 | 0.361 | Valid |
| 6 | y.6 | 0.685 | 0.361 | Valid |
| 7 | y.7 | 0.645 | 0.361 | Valid |
| 8 | y.8 | 0.642 | 0.361 | Valid |
| 9 | y.9 | 0.485 | 0.361 | Valid |
| 10 | y.10 | 0.634 | 0.361 | Valid |
| 11 | y.11 | 0.570 | 0.361 | Valid |
| 12 | y.12 | 0.555 | 0.361 | Valid |
| 13 | y.13 | 0.589 | 0.361 | Valid |
| 14 | y.14 | 0.741 | 0.361 | Valid |
| 15 | y.15 | 0.436 | 0.361 | Valid |

⁶⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Layanan ATM Bank Rakyat
Indonesia

| No | Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | y.1 | 0.835 | 0.361 | Valid |
| 2 | y.2 | 0.699 | 0.361 | Valid |
| 3 | y.3 | 0.689 | 0.361 | Valid |
| 4 | y.4 | 0.815 | 0.361 | Valid |
| 5 | y.5 | 0.532 | 0.361 | Valid |
| 6 | y.6 | 0.827 | 0.361 | Valid |
| 7 | y.7 | 0.661 | 0.361 | Valid |
| 8 | y.8 | 0.734 | 0.361 | Valid |
| 9 | y.9 | 0.732 | 0.361 | Valid |
| 10 | y.10 | 0.760 | 0.361 | Valid |
| 11 | y.11 | 0.849 | 0.361 | Valid |
| 12 | y.12 | 0.817 | 0.361 | Valid |
| 13 | y.13 | 0.797 | 0.361 | Valid |
| 14 | y.14 | 0.545 | 0.361 | Valid |
| 15 | y.15 | 0.786 | 0.361 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas pada tabel 4.2 dan 4.3 di atas, variabel layanan ATM pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari nilai $alpha = 0,05$.

Dengan demikian masing-masing pernyataan dari variabel layanan ATM (Y) dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

| No | Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | x.1 | 0.609 | 0.361 | Valid |
| 2 | x.2 | 0.644 | 0.361 | Valid |
| 3 | x.3 | 0.634 | 0.361 | Valid |
| 4 | x.4 | 0.484 | 0.361 | Valid |
| 5 | x.5 | 0.625 | 0.361 | Valid |
| 6 | x.6 | 0.487 | 0.361 | Valid |
| 7 | x.7 | 0.708 | 0.361 | Valid |
| 8 | x.8 | 0.660 | 0.361 | Valid |
| 9 | x.9 | 0.626 | 0.361 | Valid |
| 10 | x.10 | 0.823 | 0.361 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia

| No | Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | x.1 | 0.908 | 0.361 | Valid |
| 2 | x.2 | 0.880 | 0.361 | Valid |

| | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|
| 3 | x.3 | 0.809 | 0.361 | Valid |
| 4 | x.4 | 0.858 | 0.361 | Valid |
| 5 | x.5 | 0.829 | 0.361 | Valid |
| 6 | x.6 | 0.826 | 0.361 | Valid |
| 7 | x.7 | 0.821 | 0.361 | Valid |
| 8 | x.8 | 0.827 | 0.361 | Valid |
| 9 | x.9 | 0.740 | 0.361 | Valid |
| 10 | x.10 | 0.860 | 0.361 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas pada tabel 4.4 dan 4.5 di atas, variabel kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari nilai $alpha = 0,05$. Dengan demikian masing-masing pernyataan dari variabel kepuasan nasabah (X) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha Cronbach* lebih dari 0,60.⁶⁷ Uji reabilitas terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan bantuan PC SPSS *For Windows* versi 16.0, hasil perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

| No. | Variabel | Cronbach's Alpha | | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------------|------------------|-------|---------|------------|
| | | BSI | BRI | | |
| 1 | Layanan ATM (X) | 0.871 | 0.934 | 0.60 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Nasabah (Y) | 0.820 | 0.950 | 0.60 | Reliabel |

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0,2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, hasil koefisien *Cronbach alpha* nilai dari kedua variabel tersebut lebih besar (>) dari 0,60. Dengan demikian kesimpulannya bahwa semua item pernyataan baik dari variabel independen dan variabel dependen adalah reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang dapat digunakan untuk

⁶⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2011) h.41-45

menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan analisis *parametric shapiro-wilk*. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal, tetapi jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji *Shapiro-wilk*:

Tabel 4.7
Uji Normalitas Bank Syariah Indonesia
Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Layanan ATM | .099 | 30 | .200 | .969 | 30 | .520 |
| Kepuasan Nasabah | .165 | 30 | .036 | .947 | 30 | .136 |

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Shapiro-wilk*, didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas Layanan ATM (X) sebesar 0,520 dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,136 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada bank syariah indonesia ini terdistribusi normal

Tabel 4.8
Uji Normalitas Bank Rakyat Indonesia
Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| Layanan ATM | .172 | 30 | .024 | .946 | 30 | .130 |
| Kepuasan Nasabah | .135 | 30 | .171 | .931 | 30 | .052 |

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Shapiro-wilk*, didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas Kepuasan Nasabah (X) sebesar 0,052 dan Layanan ATM (Y) sebesar 0,130, dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada bank syariah indonesia ini terdistribusi normal.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (pengaruh sosialisasi) dan variabel dependent (minat masyarakat). Manfaat dari analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik atau turunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.

Dengan tingkat kepercayaan = 95% atau (α) = 0,05. Derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 30-1-1 = 28$, di peroleh $t_{tabel} = 2,048$.

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai signifikansi (Sig) hasil output SPSS adalah:

- Jika nilai signifikansi (Sig) lebih kecil $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar $>$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
Pengujian hipotesis ini sering disebut juga dengan uji t.

Keputusan dalam uji t adalah:

- Jika nilai t hitung lebih besar $>$ dari t tabel maka ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil $<$ dari t tabel maka tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Adapun hasil penelitian dari regresi sederhana dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.9
Uji Regresi Linear Sederhana Bank Syariah Indonesia

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.436 | 4.376 | | .557 | .582 |
| | Layanan ATM | .626 | .072 | .854 | 8.698 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diperoleh nilai konstanta (a) dan nilai koefisien regresi (b) yang selanjutnya dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,436 + 0,626X$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.00 dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Koefisien konstanta sebesar 2,436 menyatakan bahwa pada saat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia bernilai konstan (tetap), maka akan meningkatkan keputusan menjadi nasabah sebesar 2,436.
- b. Nilai beta dalam *Unstand Coefficient* variabel kepuasan nasabah menunjukkan angka 0,626 yang artinya besaran koefisien kepuasan nasabah mengalami peningkatan 1% maka besarnya layanan ATM dari variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0,626. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap layanan ATM pada Bank Syariah Indonesia.

Tabel 4.10
Uji Regresi Linear Sederhana Bank Rakyat Indonesia
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -7.048 | 5.047 | | -1.397 | .174 |
| Layanan ATM | .791 | .081 | .880 | 9.789 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diperoleh nilai konstanta (a) dan nilai koefisien regresi (b) yang selanjutnya dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -7,048 + 0,791X$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.00 dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Koefisien konstanta sebesar -7,048 menyatakan bahwa pada saat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia bernilai konstan (tetap), maka akan meningkatkan keputusan menjadi nasabah sebesar -7,048.
 - b. Nilai beta dalam *Unstand Coeficient* variabel kepuasan nasabah menunjukkan angka 0,791 yang artinya besaran koefisien kepuasan nasabah mengalami peningkatan 1% maka besarnya layanan ATM dari variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0,791. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap layanan ATM pada Bank Rakyat Indonesia.
2. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien Determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar sumbangan variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen. Jika R² sama dengan 0, maka tidak sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika sama dengan 1, maka presentase sumbangan

pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna.

Tabel 4.11

Uji Koefisien Determinasi Bank Syariah Indonesia

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .854 ^a | .730 | .720 | 2.21096 |

a. Predictors: (Constant), Layanan ATM

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah spss 16.0

Berdasarkan tabel 4.9 t_{hitung} yang didapatkan pada Bank Syariah Indonesia yaitu $t_{hitung} = 8,698 > t_{tabel} = 2,048$ dan nilai sig = 0,000 yang artinya Layanan ATM (X) Bank Syariah Indonesia secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Besar hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara serentak yaitu 0,854. Jika nilai R mendekati 1 berarti hubungannya semakin kuat. Sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin melemah. Maka bisa disimpulkan bahwa terjadinya hubungan semakin kuat antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) karena $R = 0,854$ yang berarti mendekati 1.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0,730 atau 73%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Layanan ATM) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah) pada Bank Syariah Indonesia sebesar 73%.

Tabel 4.12

Uji Koefisien Determinasi Bank Rakyat Indonesia

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .880 ^a | .774 | .766 | 3.32131 |

a. Predictors: (Constant), Layanan ATM

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah spss

Berdasarkan tabel 4.10 t_{hitung} yang didapatkan untuk Bank Rakyat Indonesia yaitu $t_{hitung} = 9,789 > t_{tabel} = 2,048$ dan nilai Signifikansi 0,000 yang artinya Layanan ATM (X) Bank Rakyat Indonesia secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Besar hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara serentak yaitu 0,880. Jika nilai R mendekati 1 berarti hubungannya semakin kuat. Sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin melemah. Maka bisa disimpulkan bahwa terjadinya hubungan semakin kuat antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) karena $R = 0,880$ yang berarti mendekati 1.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0,774 atau 77,4%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Layanan ATM) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah) pada Bank Rakyat Indonesia Indonesia sebesar 77,4%.

E. Analisis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis komparasi (perbandingan) layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia dan bank rakyat indonesia, dibantu dengan data yang diolah menggunakan SPSS 16.0, bahwa data yang diperoleh dalam penelitian yang diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas data terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel dibuktikan pada setiap nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan juga dengan nilai *Cronbach Alpha* > dari 0.60.

Demikian hasil yang didapatkan untuk menjawab hipotesis dan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah diuraikan sebagai berikut:

1. Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu bagaimana layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI, maka diperoleh nilai sig = 0,000, nilai uji t = 8,968. Maka dapat disimpulkan bahwa ada layanan

ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI atau H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.

2. Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI.

Berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu bagaimana layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI, maka diperoleh nilai sig = 0,000, nilai uji t = 9,789. Maka dapat disimpulkan bahwa ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah BRI atau H_{02} ditolak dan H_{a2} di terima.

3. Perbandingan layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI dan BRI.

a. Persamaan

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana variabel layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) maka dapat dilihat nilai signifikansi = 0,000 nilai uji t = 8,968. Dan variabel layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan nilai signifikansi = 0,000 dan nilai uji t = 9,789. Maka dapat disimpulkan bahwa layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) sama-sama memiliki pengaruh positif karena nilai sig < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} 2,048$.

b. Perbedaan

Berdasarkan hasil uji deskripsi kepuasan nasabah bank syariah indonesian dan bank rakyat indonesia, maka dapat dilihat hasil perbedaan pada hasil koefisien determinasi (R Square)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai variabel layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) maka dapat di peroleh hasil R Square = 0,730 atau 73%. Sedangkan nilai variabel layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) diperoleh hasil koefisien determinasi = 0,774 atau 77,4%.

Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara nilai koefisien determinasi (R Square) layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI. Dimana nilai koefisien determinasi pada BRI lebih tinggi dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi pada BSI yaitu koefisien determinasi = (77,4% > 73). Artinya layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dirasakan oleh nasabah lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa :

1. Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI.

Terdapat layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI, diperoleh nilai signifikansi = 0,000 dan nilai uji t = 8,968. Maka dapat disimpulkan bahwa ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI

2. Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI.

Terdapat layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI, diperoleh nilai signifikansi = 0,000 dan nilai uji t = 9,789. Maka dapat disimpulkan bahwa ada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BRI.

a. Perbandingan layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI dan BRI.

Terdapat persamaan pada kedua *variance* antara layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI, dimana variabel layanan ATM (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan uji t $8,968 > 2,048$ Pada Bank Syariah Indonesia. Dan diperoleh nilai

signifikansi $0,000 < 0,05$ dan uji t $9,789 > 2,048$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan ATM pada BSI dan BRI sama-sama memiliki pengaruh yang positif.

- b. Terdapat perbedaan nilai koefisien determinasi pada layanan ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BRI, dimana nilai koefisien determinasi pada BRI lebih tinggi jika dibandingkan dengan BSI yaitu koefisien determinasi ($77,4\% > 73\%$), sehingga dapat disimpulkan bahwa yang dirasakan oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) lebih tinggi dari pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Industri Keuangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi didalam menarik mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan layanan ATM sehingga tumbuhlah kepuasan nasabah untuk bertransaksi di bank.

2. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengalami berbagai kendala dalam pencarian informasi karena menyangkut kerahasiaan bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman Dudung, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabet, 2007
- Azis Mansur, Perlindungan Kualitas Layanan antar Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan, *Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 1 No 2*, 2018
- Buku Pedoman Akademik Mahasiswa IAIN Curup*, 2018
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014
- Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2012
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2011
- <http://www.bri.co.id/articles/9> di akses pada 12 Juli 2021, pada pukul 17.06 WIB
- <https://www.bankbsi.co.id> diakses pada tanggal 9 Juli 2021 pada pukul 14:15 WIB
- <https://www.bankmandiri.co.id/faq-atm-link> diakses pada tanggal 8 juli pukul 20:35 WIB
- <https://www.jaringanprima.co.id/id/atm-prima> diakses pada tanggal 8 juli pukul 20:30 WIB
- Husna Nurul, *Pengaruh Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*, 2019
- Imam Wahjono Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta Graha Ilmu, 2010
- Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, Jakarta: Gaung Persabda Pers, 2010
- Kevin Lane Keller dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2009

- Kotler , P. dan Keller , K.L, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddler River, New Jersey, 07458, Edisi BahasaIndonesia, pada PT. INDEKS, 2007
- Kotler Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 1997
- Laksmi Riani Asri dan Bangun Kuntoro Harjo, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal: Fokus Manajerial* 1 no. 2, Januari 2003
- Latumaerissa Julius R., *Bank dan Lembaga Keuangan...*
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuntitatif*,(Depok: PT Raja Grafindo Persada,2012)
- Martono Nanang, *Metode peneltian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi*, Jakarta : Rajawali Pres, 2012
- Meity Taqdir Qodratillah dkk, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,2011
- Muhammad Rizal dan Muhmmad Ridwan Basalamah, *Perbankan Syariah*, Malang: Empatdua Media, 2018
- Muhammad Wali dan Syamsul Rizal, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018,
- Muthaher Osmad, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu,2012
- Nur Rianto M. Al-arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithmal, V.A, A Conceptual ,Model of Service Quality andIts Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 1985
- Rangkuti Fredy, *Measure Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002

- Saraswati Dewi dan Ardiansyah Putra Hrp, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Surabaya: CV. Jagat Media Publishing, 2020
- Siregar Pulo, *Resiko Kartu ATM*, Jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2010
- Siregar Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung : CV Alfabeta, 2017
- Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011
- Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002
- Sunyoto Dadang, *Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, Yogyakarta : CAPS, 2011
- Suryani, *Presepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Pendirian Mesin Automatic Teller Machine Pecahan Rp. 20.000 di IAIN Antasari*, Laporan Hasil Penelitian Pusat IAIN Antasari Banjarmasin 2014/2015, Banjarmasin, 2015
- Thomas R. Marscall, Allen H. Lipis, dkk, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999
- Tjiptono Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Service*, Yogyakarta: Andi, 2003
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Publisher, 2014
- Wahyono Teguh, *25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.9/04/2021

Pada hari ini Rabu Tanggal 21 Bulan April Tahun 2021 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Desi Hopita / 17631024
 Prodi / Jurusan : Perbankan Syariah / Syari'ah & Ekonomi Islam
 Judul : Komparasi Penanganan Kartu ATM Bermasalah Di BPI Unit Muara Aman 20 Dengan Bank Syariah Mandiri KCP Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Sapri Agustiani
 Calon Pmbb I : Nopriah M. An
 Calon Pmbb II : Rahman Arifin M.E

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Judul nya kurang mengcover permasalahan, judulnya diubah sedikit menjadi tingkat kepuasan (kuanti) objeknya yang diganti
2. Kajian teori dari penelitian sebelumnya tidak membahas tentang ATM
3. Jaringan dari bank yang diteliti tidak ada di latar belakangnya
4. menambahkan rumusan masalah mengenai segmen bisnis
5. dan kajian teori yang berkaitan dengan judul dan ada perbandingannya dengan sebelumnya

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 4 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 24 bulan April tahun 2021, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 21 April 2021

Moderator

Sapri Agustiani

Calon Pembimbing I

Nopriah M. An
 NIP. 199711052009011007

Calon Pembimbing II

Rahman Arifin M.E
 NIP. 198812212019031008

Salinan berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syari'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 454/In.34/FS/PP.00.9/06/2021

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Memimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Meningat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- utama : 1. Noprizal, M.Ag NIP. 197711052009011007
2. Rahman Arifin, M.E NIP. 198812212019031008

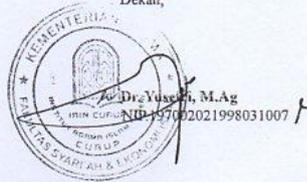
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Desi Nopita
NIM : 17631024
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS)/Syari'ah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Pada BSI Dan BRI (Studi Kasus Nasabah BSI dan BRI Di IAIN Curup)

- Adapun : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup
Pada tanggal : 17 Juni 2021

Dekan,



- Disampaikan :
1. Ka.Biro AU, AK IAIN Curup
 2. Pembimbing I dan II
 3. Bendahara IAIN Curup
 4. Kabag AUAK IAIN Curup
 5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 6. Arsip/Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaicurup.ac.id

Nomor : ~~521~~ In.34/FS/PP.00.9/07/2021 Curup, 19 Juli 2021
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth,
Rektor IAIN CURUP
Di-
Curup

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Desi Nopita
Nomor Induk Mahasiswa : 17631024
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : ANALISIS KOMPARASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) PADA BSI DAN BRI (Studi Kasus Nasabah BSI dan BRI di IAIN Curup)
Waktu Penelitian : 19 Juli 2021 Sampai Dengan 19 September 2021
Tempat Penelitian : IAIN CURUP

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Dr. Yusufri, M.Ag
NIP.197002021998031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 0802 /In.34/WR.I/PP.00.9/8/2021

Berdasarkan Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup
Nomor : 521/In.34/FS/PP.00.9/07/2021 tanggal 19 Juli 2021 Hal Permohonan Izin Penelitian,
atas nama:

Nama : Desi Nopita
NIM : 17631024
Jurusan : Perbankan Syari'ah (PS)
Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul : *"Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Automatic Teller Machine (ATM) pada BSI dan BRI (Studi Kasus Nasabah BSI dan BRI di IAIN Curup)"*
Waktu Penelitian : 19 Juli 2021 s.d 19 September 2021
Tempat Penelitian : IAIN Curup

Berkenaan dengan itu, Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup memberikan Izin Penelitian dalam rangka Penulisan Disertasi Program Studi Doktor FKIP Universitas Bengkulu.

Demikian Surat Keterangan Izin Penelitian ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Agustus 2021

Wakil Rektor I

Dr. Beni Azwar, M.Pd.,Kons. 
NIP. 19670424 199203 1 003



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Desi Hopita
 NIM : 17631024
 FAKULTAS : Syariah dan Ekonomi Islam
 PEMBIMBING I : Hoptizal, M.Ag
 PEMBIMBING II : Rahman Arifin, ME
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Automatic Teller Machine Pada Bank Syariah Widyadana dan Bank Rakyat Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI dan BRI pada Dosen di IAIN Curup)

- * Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk ber-konsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.

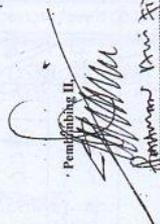


IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Desi Hopita
 NIM : 17631024
 FAKULTAS : Syariah dan Ekonomi Islam
 PEMBIMBING I : Hoptizal, M.Ag
 PEMBIMBING II : Rahman Arifin, ME
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Automatic Teller Machine Pada Bank Syariah Widyadana Dan Bank Rakyat Indonesia (Studi-Kasus Nasabah BSI dan BRI Pada Dosen di IAIN Curup)

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I: 
 Pembimbing II: 
 NIP. 19771105 200901 007
 NIP. 19861231 201903 1 009

Lampiran: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya Desi Nopita mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) dari Prodi Perbankan Syariah yang sedang melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI dan BRI**. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Dalam rangka penelitian, bersama dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup sebagai nasabah pada Bank BSI dan Bank BRI untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Jawaban dari Bapak/Ibu hanya akan digunakan untuk penelitian dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini,

Saya ucapkan terimah kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya,

Desi Nopita

Keterangan:

BSI : Bank Syariah Indonesia

BRI : Bank Rakyat Indonesia

STS : Sangat Tidak Setuju (Nilai skor=1)

TS : Tidak Setuju (Nilai skor=2)

KS : Kurang Setuju (Nilai skor=3)

S : Setuju (Nilai skor=4)

SS :Sangat Setuju (Nilai skor=5)

Berilah tanda (✓) pada jawaban yang dianggap paling tepat

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

DAFTAR KUESIONER

Layanan ATM (X)

| <i>Tangible (bukti fisik)</i> | | | | | | |
|-------------------------------------|--|-----|----|----|---|----|
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan peralatan modern yang diberikan BSI | | | | | |
| 2 | Anda puas dengan ruangan mesin ATM BSI yang bersih dan memberikan rasa kenyamanan | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan jumlah mesin ATM dan jaringan yang mudah diakses yang diberikan oleh BSI | | | | | |
| <i>Reliability (keandalan)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Puas dengan kondisi mesin ATM yang beroperasi dengan baik | | | | | |
| 2 | Puas memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan tidak adanya gangguan jaringan pada saat melakukan transaksi berjalan | | | | | |
| <i>Responsiviness (ketanggapan)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan pemberitahuan tertulis atau | | | | | |

| | tidak tertulis kepada nasabah apabila mesin ATM BSI tidak dapat digunakan | | | | | |
|----------------------------|--|-----|----|----|---|----|
| 2 | Anda puas dengan pelayanan petugas ketika terdapat masalah dalam pengoperasian mesin ATM BSI | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan petugas yang menanggapi keluhan nasabah dengan baik dan cepat | | | | | |
| Assurance (Jaminan) | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh BSI | | | | | |
| 2 | Anda puas ketika bertransaksi dengan mesin ATM karena aman dan dapat dipercaya | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan penarikan dengan mesin tunai pada mesin ATM BSI yang selalu cepat | | | | | |
| Emphaty (empati) | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Fitur-fitur yang tersedia pada mesin ATM sangat mudah dipahami | | | | | |
| 2 | petunjuk/tata cara penggunaan mesin ATM yang dipasang didalam ruangan mesin ATM sangat membantu kebutuhan anda | | | | | |
| 3 | Tersedianya CCTV didalam ruangan mesin ATM memberikan rasa aman saat bertransaksi dengan mesin ATM | | | | | |

Kepuasan Nasabah (Y)

| Kesesuain harapan | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Merasa puas dengan pelayanan mesin ATM yang tersedia di BSI yang sesuai harapan | | | | | |
| 2 | Merasa puas semua kebutuhan via transaksi ATM dapat dipenuhi oleh layanan ATM BSI, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah | | | | | |
| 3 | Merasa puas BSI dapat memenuhi atau memahami kebutuhan nasabah dengan menyediakan layanan mesin ATM 24 Jam | | | | | |
| 4 | Anda merasa puas BSI memberikan rasa aman dan tidak ada pencurian PIN ATM karena menyediakan penutup yang dipasang dikiri dan dikanan tombol ATM | | | | | |
| Kemudahan dalam memperoleh pelayanan | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Merasa puas dengan adanya teknologi ATM (Internet Banking, mobile banking, dll) yang dapat mempermudah transaksi nasabah | | | | | |
| 2 | Merasa puas transaksi pada ATM dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi ATM asal | | | | | |
| 3 | Merasa puas dengan penggunaan mesin yang mudah dan tidak berbelit-belit | | | | | |
| Ketersediaan merekomendasi | | | | | | |
| No | Pernyataan | BSI | | | | |

| | | STS | TS | KS | S | SS |
|---|---|-----|----|----|---|----|
| 1 | Menyarankan teman dan kerabat untuk menjadi nasabah BSI karena kemudahan dan pelayanan yang memuaskan | | | | | |
| 2 | Menyarankan teman dan kerabat untuk membeli produk BSI | | | | | |
| 3 | Menyarankan teman dan kerabat untuk melakukan transaksi di ATM | | | | | |

Curup,.....

.....

DAFTAR KUESIONER

Layanan ATM (X)

| <i>Tangible (bukti fisik)</i> | | | | | | |
|--------------------------------|---|-----|----|----|---|----|
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan peralatan modern yang diberikan BRI | | | | | |
| 2 | Anda puas dengan ruangan mesin ATM BRI yang bersih dan memberikan rasa kenyamanan | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan jumlah mesin ATM dan jaringan yang mudah diakses yang diberikan oleh BRI | | | | | |
| <i>Reliability (keandalan)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |

| | | STS | TS | KS | S | SS |
|--|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1 | Anda puas dengan kondisi mesin ATM yang beroperasi dengan baik | | | | | |
| 2 | Anda puas memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan tidak adanya gangguan jaringan pada saat melakukan transaksi berjalan | | | | | |
| 4 | Anda puas dengan adanya tambahan biaya yang dikenakan saat melakukan transaksi. | | | | | |
| <i>Responsiviness (ketanggapan)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan pemberitahuan tertulis atau tidak tertulis kepada nasabah apabila mesin ATM BSI tidak dapat digunakan | | | | | |
| 2 | Anda puas dengan pelayanan petugas ketika terdapat masalah dalam pengoperasian mesin ATM BRI | | | | | |
| 3 | Anda puas dengan petugas yang menanggapi keluhan nasabah dengan baik dan cepat | | | | | |
| <i>Assurance (Jaminan)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Anda puas dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh BRI | | | | | |
| 2 | Anda puas ketika bertransaksi dengan mesin ATM karena aman dan dapat dipercaya | | | | | |

| 3 | Anda puas dengan penarikan dengan mesin tunai pada mesin ATM BRI yang selalu cepat | | | | | |
|--------------------------------|--|-----|----|----|---|----|
| <i>Emphaty (empati)</i> | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Fitur-fitur yang tersedia pada mesin ATM sangat mudah dipahami | | | | | |
| 2 | petunjuk/tata cara penggunaan mesin ATM yang dipasang didalam ruangan mesin ATM sangat membantu kebutuhan anda | | | | | |
| 3 | Tersedianya CCTV didalam ruangan mesin ATM memberikan rasa aman saat bertransaksi dengan mesin ATM | | | | | |

Kepuasan Nasabah (Y)

| Kesesuain harapan | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Merasa puas dengan pelayanan mesin ATM yang tersedia di BRI yang sesuai harapan | | | | | |
| 2 | Merasa puas semua kebutuhan via transaksi ATM dapat dipenuhi oleh layanan ATM BRI, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah | | | | | |
| 3 | Merasa puas BRI dapat memenuhi atau memahami kebutuhan nasabah dengan menyediakan layanan mesin ATM 24 Jam | | | | | |
| 4 | Anda merasa puas BRI memberikan rasa aman dan tidak ada pencurian PIN ATM karena menyediakan penutup yang dipasang dikiri dan dikanan tombol ATM | | | | | |
| Kemudahan dalam memperoleh pelayanan | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Merasa puas dengan adanya teknologi ATM (Internet Banking, mobile banking, dll) yang dapat mempermudah transaksi nasabah | | | | | |
| 2 | Merasa puas transaksi pada ATM dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi ATM asal | | | | | |
| 3 | Merasa puas dengan penggunaan mesin yang mudah dan tidak berbelit-belit | | | | | |
| Ketersediaan merekomendasi | | | | | | |
| No | Pernyataan | BRI | | | | |

| | | STS | TS | KS | S | SS |
|---|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1 | Menyarankan teman dan kerabat untuk menjadi nasabah BRI karena kemudahan dan pelayanan yang memuaskan | | | | | |
| 2 | Menyaran teman dan kerabat untuk membeli produk BRI | | | | | |
| 3 | Menyarankan teman dan kerabat untuk melakukan transaksi di ATM | | | | | |

Curup,.....

.....

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dr. Muhammad Istan, M.Pd., MM



Asri Karolina, M.Pd



Dr. Lukman A, M.Pd.I



Oloan Muda Hasim Harahap, Lc., MA



Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I



Rafia Arcanita, S.Ag., M.Pd.I

UJI VALIDITAS VARIABEL X BSI

Correlations

| | X.1 | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | X.6 | X.7 | X.8 | X.9 | X.10 | X.11 | X.12 | X.13 | X.14 | X.15 | X.total |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|---------|
| X.1 Pearson Correlation | 1 | .290 | .598** | .392* | .201 | .540** | .444* | .231 | .308 | .477** | .103 | .117 | .088 | .289 | .104 | .597** |
| Sig. (2-tailed) | | .120 | .000 | .032 | .286 | .002 | .014 | .218 | .097 | .008 | .589 | .540 | .644 | .122 | .584 | .000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.2 Pearson Correlation | .290 | 1 | .385* | .538** | .467** | .403* | .403* | .492** | .238 | .286 | .338 | .304 | .433* | .335 | .121 | .673** |
| Sig. (2-tailed) | .120 | | .036 | .002 | .009 | .027 | .027 | .006 | .204 | .125 | .068 | .102 | .017 | .070 | .524 | .000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.3 Pearson Correlation | .598** | .385* | 1 | .468** | .089 | .615** | .530** | .128 | .182 | .169 | -.023 | .052 | .078 | .128 | -.138 | .531** |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .036 | | .009 | .639 | .000 | .003 | .500 | .336 | .372 | .905 | .787 | .683 | .501 | .465 | .003 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.4 Pearson Correlation | .392* | .538** | .468** | 1 | .347 | .375* | .702** | .562** | .499** | .097 | .097 | .192 | -.048 | .286 | -.114 | .619** |
| Sig. (2-tailed) | .032 | .002 | .009 | | .060 | .041 | .000 | .001 | .005 | .609 | .612 | .310 | .801 | .125 | .547 | .000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.5 Pearson Correlation | .201 | .467** | .089 | .347 | 1 | .357 | .161 | .342 | .200 | .551** | .407* | .368* | .536** | .523** | .399* | .640** |
| Sig. (2-tailed) | .286 | .009 | .639 | .060 | | .053 | .396 | .065 | .289 | .002 | .026 | .046 | .002 | .003 | .029 | .000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.6 Pearson Correlation | .540** | .403* | .615** | .375* | .357 | 1 | .438* | .339 | .381* | .309 | .222 | .306 | .285 | .312 | .032 | .685** |
| Sig. (2-tailed) | .002 | .027 | .000 | .041 | .053 | | .015 | .067 | .038 | .096 | .238 | .101 | .127 | .093 | .866 | .000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.7 Pearson Correlation | .444* | .403* | .530** | .702** | .161 | .438* | 1 | .657** | .584** | .263 | .036 | .176 | .008 | .307 | -.074 | .645** |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .027 | .003 | .000 | .396 | .015 | | .000 | .001 | .161 | .848 | .353 | .967 | .098 | .698 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.8 | Pearson Correlation | .231 | .492** | .128 | .562** | .342 | .339 | .657** | 1 | .650** | .317 | .293 | .413* | .156 | .356 | .048 | .642** |
| | Sig. (2-tailed) | .218 | .006 | .500 | .001 | .065 | .067 | .000 | | .000 | .088 | .116 | .023 | .411 | .053 | .800 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.9 | Pearson Correlation | .308 | .238 | .182 | .499** | .200 | .381* | .584** | .650** | 1 | .281 | .049 | -.112 | -.042 | .316 | -.171 | .485** |
| | Sig. (2-tailed) | .097 | .204 | .336 | .005 | .289 | .038 | .001 | .000 | | .132 | .796 | .557 | .825 | .088 | .365 | .007 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.10 | Pearson Correlation | .477** | .286 | .169 | .097 | .551** | .309 | .263 | .317 | .281 | 1 | .478** | .197 | .472** | .533** | .458* | .634** |
| | Sig. (2-tailed) | .008 | .125 | .372 | .609 | .002 | .096 | .161 | .088 | .132 | | .008 | .298 | .008 | .002 | .011 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.11 | Pearson Correlation | .103 | .338 | -.023 | .097 | .407* | .222 | .036 | .293 | .049 | .478** | 1 | .607** | .590** | .613** | .686** | .570** |
| | Sig. (2-tailed) | .589 | .068 | .905 | .612 | .026 | .238 | .848 | .116 | .796 | .008 | | .000 | .001 | .000 | .000 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.12 | Pearson Correlation | .117 | .304 | .052 | .192 | .368* | .306 | .176 | .413* | -.112 | .197 | .607** | 1 | .556** | .516** | .632** | .555** |
| | Sig. (2-tailed) | .540 | .102 | .787 | .310 | .046 | .101 | .353 | .023 | .557 | .298 | .000 | | .001 | .004 | .000 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.13 | Pearson Correlation | .088 | .433* | .078 | -.048 | .536** | .285 | .008 | .156 | -.042 | .472** | .590** | .556** | 1 | .744** | .696** | .589** |
| | Sig. (2-tailed) | .644 | .017 | .683 | .801 | .002 | .127 | .967 | .411 | .825 | .008 | .001 | .001 | | .000 | .000 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.14 | Pearson Correlation | .289 | .335 | .128 | .286 | .523** | .312 | .307 | .356 | .316 | .533** | .613** | .516** | .744** | 1 | .662** | .741** |
| | Sig. (2-tailed) | .122 | .070 | .501 | .125 | .003 | .093 | .098 | .053 | .088 | .002 | .000 | .004 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.15 | Pearson Correlation | .104 | .121 | -.138 | -.114 | .399* | .032 | -.074 | .048 | -.171 | .458* | .686** | .632** | .696** | .662** | 1 | .436* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---|
| | Sig. (2-tailed) | .584 | .524 | .465 | .547 | .029 | .866 | .698 | .800 | .365 | .011 | .000 | .000 | .000 | .000 | .016 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| X.total | Pearson Correlation | .597** | .673** | .531** | .619** | .640** | .685** | .645** | .642** | .485** | .634** | .570** | .555** | .589** | .741** | .436* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .003 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .007 | .000 | .001 | .001 | .001 | .000 | .016 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |

UJI VALIDITAS VARIABEL Y BSI

Correlations

| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.total |
|-----|---------------------|------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | .290 | .214 | .286 | .282 | .201 | .676** | .259 | .232 | .333 | .609** |
| | Sig. (2-tailed) | | .119 | .256 | .126 | .131 | .286 | .000 | .166 | .218 | .072 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.2 | Pearson Correlation | .290 | 1 | .549** | .067 | .125 | .433* | .352 | .552** | .364* | .531** | .644** |
| | Sig. (2-tailed) | .119 | | .002 | .726 | .509 | .017 | .056 | .002 | .048 | .003 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.3 | Pearson Correlation | .214 | .549** | 1 | .083 | .433* | .353 | .181 | .249 | .583** | .461* | .634** |
| | Sig. (2-tailed) | .256 | .002 | | .664 | .017 | .056 | .339 | .184 | .001 | .010 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.4 | Pearson Correlation | .286 | .067 | .083 | 1 | .516** | .029 | .431* | .159 | .081 | .405* | .484** |
| | Sig. (2-tailed) | .126 | .726 | .664 | | .004 | .877 | .017 | .402 | .672 | .027 | .007 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.5 | Pearson Correlation | .282 | .125 | .433* | .516** | 1 | .087 | .336 | .265 | .359 | .452* | .625** |
| | Sig. (2-tailed) | .131 | .509 | .017 | .004 | | .647 | .070 | .157 | .051 | .012 | .000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.6 | Pearson Correlation | .201 | .433* | .353 | .029 | .087 | 1 | .226 | .161 | .116 | .433* | .487** |
| | Sig. (2-tailed) | .286 | .017 | .056 | .877 | .647 | | .230 | .396 | .542 | .017 | .006 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.7 | Pearson Correlation | .676** | .352 | .181 | .431* | .336 | .226 | 1 | .546** | .164 | .516** | .708** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .056 | .339 | .017 | .070 | .230 | | .002 | .386 | .004 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.8 | Pearson Correlation | .259 | .552** | .249 | .159 | .265 | .161 | .546** | 1 | .463* | .570** | .660** |
| | Sig. (2-tailed) | .166 | .002 | .184 | .402 | .157 | .396 | .002 | | .010 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.9 | Pearson Correlation | .232 | .364* | .583** | .081 | .359 | .116 | .164 | .463* | 1 | .513** | .626** |
| | Sig. (2-tailed) | .218 | .048 | .001 | .672 | .051 | .542 | .386 | .010 | | .004 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.10 | Pearson Correlation | .333 | .531** | .461* | .405* | .452* | .433* | .516** | .570** | .513** | 1 | .823** |
| | Sig. (2-tailed) | .072 | .003 | .010 | .027 | .012 | .017 | .004 | .001 | .004 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.total | Pearson Correlation | .609** | .644** | .634** | .484** | .625** | .487** | .708** | .660** | .626** | .823** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .007 | .000 | .006 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X.11 | Pearson Correlation | .694** | .544** | .568** | .780** | .413* | .800** | .607** | .562** | .613** | .570** | 1 | .805** | .582** | .329 | .536** | .849** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .001 | .000 | .023 | .000 | .000 | .001 | .000 | .001 | | .000 | .001 | .076 | .002 | .000 |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.12 | Pearson Correlation | .776** | .493** | .426* | .812** | .357 | .789** | .474** | .545** | .506** | .547** | .805** | 1 | .809** | .245 | .486** | .817** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .007 | .019 | .000 | .053 | .000 | .008 | .002 | .004 | .002 | .000 | | .000 | .192 | .006 | .000 |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.13 | Pearson Correlation | .699** | .422* | .473** | .713** | .533** | .668** | .486** | .437* | .421* | .529** | .582** | .809** | 1 | .473** | .582** | .797** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .022 | .008 | .000 | .002 | .000 | .006 | .016 | .021 | .003 | .001 | .000 | | .008 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.14 | Pearson Correlation | .391* | .358 | .472** | .304 | .431* | .330 | .306 | .230 | .286 | .365* | .329 | .245 | .473** | 1 | .749** | .545** |
| | Sig. (2-tailed) | .033 | .057 | .008 | .102 | .017 | .075 | .100 | .222 | .125 | .047 | .076 | .192 | .008 | | .000 | .002 |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.15 | Pearson Correlation | .623** | .685** | .656** | .496** | .471** | .451* | .422* | .630** | .534** | .714** | .536** | .486** | .582** | .749** | 1 | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .005 | .009 | .012 | .020 | .000 | .002 | .000 | .002 | .006 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X.total | Pearson Correlation | .835** | .699** | .689** | .815** | .532** | .827** | .661** | .734** | .732** | .760** | .849** | .817** | .797** | .545** | .786** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .002 | .000 | |
| | N | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y.9 | Pearson Correlation | .711** | .607** | .286 | .600** | .419* | .458* | .413* | .843** | 1 | .790** | .740** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .125 | .000 | .021 | .011 | .023 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.10 | Pearson Correlation | .758** | .755** | .621** | .756** | .523** | .615** | .545** | .826** | .790** | 1 | .860** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .003 | .000 | .002 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y.total | Pearson Correlation | .908** | .880** | .809** | .858** | .829** | .826** | .821** | .827** | .740** | .860** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics (y) bsi

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .820 | .832 | 10 |

Reliability Statistics(x) bsi

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .871 | .876 | 15 |

Reliability Statistics (y) bri

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .950 | .952 | 10 |

Reliability Statistics (x) bri

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .934 | .937 | 15 |

BIODATA PENELITI



Nama : Desi Nopita

Nim : 17631024

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Desi Nopita, anak kedua dari tiga bersaudara ini adalah putri kandung dari pasangan Bapak **Burhanuddin Suid** dan Ibu **Jurina**, beralamat di Kelurahan Taba Anyar, Kecamatan Lebong Selatan, Kabupaten Lebong, Provinsi Bengkulu. Penulis dilahirkan dan dibesarkan dilingkungan keluarga yang sederhana.

Berikut riwayat pendidikan penulis :

Tahun 2006-2011 : SD Negeri 18 Lebong Selatan

Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Lebong Selatan

Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Lebong Selatan

Tahun 2017 : Melanjutkan Pendidikan di IAIN Curup