

**PENGARUH PENGGUNAAN BSI *MOBILE* DAN (ATM)  
*AUTOMATIC TELLER MACHINE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



oleh :

**M. ARLIN**  
**NIM. 17631059**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
IAIN CURUP  
2023**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Di

Curup

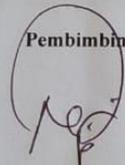
Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara M. Arlin mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup yang berjudul "Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan (ATM) *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Curup, 15 Februari 2023

**Pembimbing I**



**Noprizal, M. Ag**  
NIP. 19771105 200901 1 007

**Pembimbing II**



**Fitmawati, ME**  
NIDN. 2024038902

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arlin**  
NIM : 17631059  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi penulis yang berjudul "Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan (ATM) *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, penulis bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 15 Februari 2023

Penulis



**M. Arlin**  
NIM. 17631059



**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@ekonomiislam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 142 /In.34/FS/PP.00.9/07/2023

Nama : M.ARLIN  
Nim : 17631059  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Dan (ATM) Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

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

Hari/Tanggal : Jumat, 23 Juni 2023  
Pukul : 08.00 – 09.30 WIB  
Tempat : Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Curup

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

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Hendrianto, MA  
NIDN.202168701

Sekretaris,

Sidiq Aulia, M.H.I  
NIDN. 0212048803

Penguji I,

Khairul Umam Khudhori, M.E.I  
NIP. 19900725 201801 1 001

Penguji II,

Sineba Auli Silvia, M.E  
NIDN. 2019059105

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Yusufri, M.Ag

NIP. 19700102 199803 1 007



## **MOTTO**

**Hiduplah Seolah Engkau Mati Esok  
Belajarliah Seolah Engkau Hidup Selamanya  
Tekunilah Seolah Menjalannya Satu Kali Ini  
“M. Arlin - 2023”**

## PERSEMBAHAN

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur ku panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga aku selalu sehat, semangat dan diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ku. Sholawat serta salam tak lupa aku haturkan kepada Rasulullah SAW, yang selalu menjadi sumber inspirasi ku untuk selalu menjadi lebih baik disegala aspek kehidupan.

Karena waktu adalah hal yang paling berharga serta orang-orang yang telah mengorbankan waktu mereka atas kepentingan kita merupakan orang-orang yang pantas mendapatkan rasa hormat, terima kasih yang tulus seta pahala yang melimpah dari Allah SWT. Skripsi ini adalah persembahan penulis kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan banggakan yang telah memberikan do'a yang tulus dan ihklas serta kasih sayang yang tak terhingga yang tak pernah lelah memberikan motivasi, dukungan serta bimbingan baik secara material dan spiritual, yang selalu berjuang dan bekerja keras hingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan sampai di titik ini.
2. Kepada seluruh dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang selalu penulis harapkan keridhoan mereka atas ilmu dan pengalaman yang telah mereka berikan. Terkhusus kepada dosen pembimbing akademik, pembimbing I dan pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan dan masukan selama masa perkuliahan hingga kepada proses pembuatan skripsi.
3. Kepada almamater penulis IAIN Curup, sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada fakultas syariah dan ekonomi Islam prodi perbankan syariah tempat penulis menuntut ilmu.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Adapun skripsi ini penulis susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.I) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. Untuk itu kiranya para pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I, selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan IAIN Curup.
3. Bapak Dr. KH. Ngadri Yusro, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

6. Bapak Khairul Umam Khudhori, S.E.I., M.E.I, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
7. Bapak Noprizal, M.Ag, selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya dalam membimbing skripsi ini.
8. Ibu Fitmawati, ME, selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya dalam membimbing skripsi ini.
9. Bapak Hendrianto, MA, selaku Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu ditengan kesibukannya dalam membimbing selama melakukan studi di IAIN Curup.
10. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah diberikan bimbingan dan ilmu selama masa perkuliahan.
11. Seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah angkatan 2017.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah di berikan dengan iklas dengan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Curup, 15 Februari 2023

Penulis

**M. Arlin**  
**17631059**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>F. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>7</b>
<b>G. Penjelasan Judul .....</b>	<b>8</b>
<b>H. Metode Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II     LANDASAN TEORI.....</b>	<b>20</b>
<b>A. Pengaruh .....</b>	<b>20</b>
<b>B. Penggunaan.....</b>	<b>20</b>
<b>C. BSI <i>Mobile</i> .....</b>	<b>21</b>
<b>D. <i>Automated Teller Machine</i> (ATM) BSI.....</b>	<b>25</b>
<b>E. Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III    GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. Sejarah Bank Syariah Indonesia .....</b>	<b>38</b>
<b>B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....</b>	<b>40</b>

	<b>C. Budaya Perusahaan .....</b>	<b>41</b>
	<b>D. Bidang Usaha Bank Syariah Indonesia.....</b>	<b>42</b>
	<b>E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia .....</b>	<b>46</b>
	<b>F. Tujuan Bank Syariah Indonesia.....</b>	<b>46</b>
	<b>G. Produk-produk Bank Syariah Indonesia.....</b>	<b>47</b>
	<b>H. Fitur dan Fasilitas .....</b>	<b>53</b>
	<b>I. Jasa Bank Syariah Indonesia .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
	<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>57</b>
	1. Gambaran Umum Responden .....	57
	2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	60
	a. Distribusi Jawaban Responden Variabel Penggunaan BSI <i>Mobile Banking</i> ( $X_1$ ) .....	60
	b. Distribusi Jawaban Responden Variabel Penggunaan ATM ( $X_2$ ) .....	60
	c. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup (Y) .....	61
	3. Hasil Statistik Deskriptif.....	61
	4. Hasil Uji Kualitas Data .....	63
	a. Uji Validitas .....	63
	b. Uji Reliabilitas .....	65
	5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	66
	a. Uji Normalitas.....	66
	b. Uji Heterokedastisitas .....	69
	6. Hasil Uji Hipotesis .....	71
	a. Uji T (Analisis Pengaruh Parsial) .....	71
	b. Uji F (Analisis Pengaruh Simultan).....	73
	c. Analisis Jalur.....	74
	<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>78</b>
	1. Pengaruh penggunaan ATM dan BSI <i>Mobile</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah .....	78
	2. Pengaruh penggunaan ATM dan BSI <i>Mobile</i> secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah .....	80
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
	<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>83</b>
	<b>B. Simpulan .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1</b>	Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Jenis Kelamin.....	57
<b>Tabel 4. 2</b>	Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Rentang Usia.....	58
<b>Tabel 4. 3</b>	Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Jenis Pekerjaan.....	58
<b>Tabel 4. 4</b>	Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Lamanya Menjadi Nasabah BSI KC Curup.....	59
<b>Tabel 4. 5</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel $X_1$ .....	60
<b>Tabel 4. 6</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel $X_2$ .....	61
<b>Tabel 4. 7</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel Y .....	61
<b>Tabel 4. 8</b>	<i>Descriptive Statistic</i> .....	62
<b>Tabel 4. 9</b>	Validitas “BSI <i>Mobile Banking</i> ” .....	63
<b>Tabel 4. 10</b>	Validitas “ <i>Automatic Teller Machine</i> ” .....	64
<b>Tabel 4. 11</b>	Validitas “Kepuasan Nasabah” .....	64
<b>Tabel 4. 12</b>	Reliabilitas .....	65
<b>Tabel 4. 13</b>	Kolmogorov-Smirnov Test .....	69
<b>Tabel 4. 14</b>	Coefficients <sup>a</sup> Uji Heteroskedastisitas.....	71
<b>Tabel 4. 15</b>	Uji T Parsial BSI <i>Mobile Banking</i> .....	72
<b>Tabel 4. 16</b>	Uji T Parsial <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	72
<b>Tabel 4. 17</b>	Uji F .....	73
<b>Tabel 4. 18</b>	<i>Path Analysis</i> $X_1$ terhadap Y .....	74
<b>Tabel 4. 19</b>	<i>Path Analysis</i> $X_2$ terhadap Y .....	75
<b>Tabel 4. 20</b>	<i>Path Analysis</i> $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b>	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	46
<b>Gambar 4.1</b>	Grafik Uji Normalitas BSI Mobile Banking .....	68
<b>Gambar 4.2</b>	Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI.....	75
<b>Gambar 4.3</b>	Grafik Uji Normalitas Automatic Teller Machine (ATM).....	68
<b>Gambar 4.4</b>	Penggunaan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah BSI .....	76
<b>Gambar 4.5</b>	Penggunaan BSI Mobile dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI.....	78

# **Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan (ATM) *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI**

Oleh :

**M. Arlin**  
**NIM. 17691059**

**Abstrak :** Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Curup menunjukkan bahwa dalam menggunakan fasilitas ATM dan BSI *Mobile* belum dapat digunakan secara maksimal. Terbukti dalam penggunaan mesin ATM yang tidak dapat digunakan pada saat bertransaksi di malam hari. Tentunya akan menghambat para nasabah yang ingin bertransaksi di malam hari. Kemudian dalam penggunaan BSI *Mobile* tentunya ada keterbatasan nominal saat ingin bertransaksi. Tentunya hal seperti ini akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jika, Bank Syariah Indonesia KCP Curup memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas ATM dan BSI *Mobile* maka kepuasan nasabah dalam penggunaan ATM dan BSI *Mobile* dapat tercapai dengan baik dan nasabah akan merasa puas dan akan terus menggunakan ATM dan BSI *Mobile*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan diskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak kurang lebih 6000 nasabah pengguna ATM dan BSI *Mobile* KCP Curup. Sampel penelitian ditarik dengan teknik Non Probability Sampling dengan jumlah sampel 20 orang nasabah.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara BSI *Mobile* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.202 > 2.110$  atau  $sig\ 0,001 > 0,05$ , kontribusi variabel BSI *Mobile* ( $X_1$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 49,5%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) dan kepuasan nasabah ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.815 > 2.110$  atau  $sig\ 0,001 > 0,05$ , kontribusi variabel fasilitas *Automatic Teller Machine* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 44,7%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $R_{Square}$  sebesar 0,501 dengan kontribusi variabel BSI *Mobile* ( $X_1$ ) dan *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 50,1% sementara sisanya 49,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

**Kata Kunci :** BSI *Mobile*, *Automatic Teller Machine* (ATM), Kepuasan Nasabah

## **Effect of Using BSI Mobile and an (ATM) Automatic Teller Machine on BSI Customer Satisfaction**

By :  
M. Arlin  
NIM. 17691059

**Abstract:** Based on the results of my observations at Bank Syariah Indonesia KCP Curup, it shows that using ATM and BSI Mobile facilities cannot be used optimally. It is proven by the use of ATM machines that we cannot use them when making transactions at night. Of course, it will hinder customers who want to transact at night. Then, in using BSI Mobile, of course, there are nominal limitations when wanting to make transactions. Of course, things like this will greatly affect the level of customer satisfaction. If Bank Syariah Indonesia KCP Curup pays attention to matters relating to ATM and BSI Mobile facilities, customer satisfaction in using ATM and BSI Mobile can be achieved properly, and customers will feel satisfied and will continue to use ATM and BSI Mobile.

This type of research is quantitative research with descriptive methods. The approach used is a quantitative-descriptive approach. The population used in this study is approximately 6,000 customers who use ATMs and BSI Mobile KCP Curup. The research sample was drawn using the non-probability sampling technique with a total sample size of 20 customers.

From the results of the study, it was found that there was a positive and significant influence of BSI Mobile ( $X_1$ ) on customer satisfaction ( $Y$ ) with a value of  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $4,202 > 2,110$  or  $sig\ 0.001 > 0.05$ . The contribution of the BSI Mobile variable ( $X_1$ ) was able to explain the variable customer satisfaction of 49.5%. There is a positive and significant influence between the automatic teller machine ( $X_2$ ) and customer satisfaction ( $Y$ ) with a value of  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $3,815 > 2,110$  or  $sig\ 0.001 > 0.05$ . The contribution of the automatic teller machine facility variable is able to explain the customer satisfaction variable of 44.7 %. There is a positive and significant influence between BSI Mobile and Automatic Teller Machine together on customer satisfaction with an RSquare value of 0.501, with the contribution of the BSI Mobile ( $X_1$ ) and Automatic Teller Machine ( $X_2$ ) variables being able to explain the customer satisfaction variable of 50.1%, while the remaining 49.9% is the contribution of other variables not included in the study.

**Keywords:** BSI Mobile, Automatic Teller Machine (ATM), Customer Satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *BSI Mobile*. Produk *BSI Mobile* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *BSI Mobile* adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi Bank Syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Layanan *BSI Mobile* digunakan dengan perangkat smart phone seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows.<sup>1</sup> *BSI Mobile* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan maupun dipedesaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.

Zethaml, mengungkapkan bahwa kualitas layanan kini sudah harus berkembang melalui teknologi informasi sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau lembaganya<sup>2</sup>. *BSI Mobile* merupakan salah satu inovasi layanan dari Bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk

---

<sup>1</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 79.

<sup>2</sup> Zethaml, *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science. (New York: 2002), hlm. 118

memudahkan transaksi bagi nasabahnya. Keberadaan *BSI Mobile* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas yang diberikan oleh bank. Layanan yang prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Kini pelayanan nasabah merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang cukup ketat. Andika Febriantaka dan Dra Indrawati (2015) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tidak hanya itu Gaby. I. M Walandouw dan Peggi A. Mekel, mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya bahkan berpengaruh pada kepuasan saja melainkan juga berdampak pada loyalitas nasabah itu sendiri untuk tetap menggunakan jasa bank.<sup>3</sup> *BSI Mobile* pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank International Indonesia (BII) pada september 1998. Langkah ini kemudian diikuti oleh bank bank lain seperti BCA, Bank Niaga, Bukopin, mandiri, dan lain lain. Pertumbuhan pengguna *BSI Mobile* diIndonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Berdasarkan penelitian Mars Indonesia jumlah nasabah di Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* total 7,45 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *BSI Mobile* memberikan keuntungan bagi bank.

---

<sup>3</sup> Gaby. I. M Walandouw dan Peggi A. Mekel, *Customer relationship management*. Upper Saddle River, NJ:Prentice-Hall International (2014), hlm, 76.

Pada 5 tahun terakhir di Indonesia sangat cepat dalam pemakaian *BSI Mobile* dengan rata rata pada tahun 2019 total 133,3 % per tahun.

Kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Kotler dan Keller, semakin tinggi tingkat kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Curup menunjukkan bahwa dalam menggunakan fasilitas ATM dan *BSI Mobile* belum dapat digunakan secara maksimal. Terbukti dalam penggunaan mesin ATM yang tidak dapat kita gunakan pada saat bertransaksi di malam hari. Tentunya akan menghambat para nasabah yang ingin bertransaksi di malam hari. Kemudian dalam penggunaan *BSI Mobile* tentunya ada keterbatasan nominal saat ingin bertransaksi. Tentunya hal seperti ini akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jika, Bank Syariah Indonesia KCP Curup memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas ATM dan *BSI Mobile* maka kepuasan nasabah dalam penggunaan ATM dan *BSI Mobile* dapat tercapai dengan baik dan

---

<sup>4</sup> Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001, hlm. 8

<sup>5</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta), hlm. 144

nasabah akan merasa puas dan akan terus menggunakan ATM dan *BSI Mobile*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penggunaan layanan *BSI Mobile* dan ATM ini tidak semulus yang diharapkan. Ada banyak keluhan dan pendapat dari beberapa nasabah. Maka dari itu, dalam penelitian ini saya akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Penggunaan *BSI Mobile* Dan (ATM) *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Curup yang menggunakan ATM dan *BSI Mobile* dan dikarenakan dari pihak Bank BSI tidak bisa memberikan data nasabah dikarenakan data nasabah bersifat privasi maka peneliti menggunakan Teknik Non Probability Sampling.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah penggunaan ATM dan *BSI Mobile* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Apakah penggunaan ATM dan *BSI Mobile* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian. Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas searah pengujiannya dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian  $X_1$ = Pengaruh penggunaan BSI *Mobile*  $X_2$ = Pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM)  $Y_1$ = Kepuasan Nasabah BSI menggunakan BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) dilapangan baik sebagai objek pengujian maupun dalam pengumpulan data.<sup>6</sup> Berdasarkan kajian teori yang sudah ada, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang telah digambarkan pada poin sebelumnya, maka dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI
  - $H_{a1}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan BSI *Mobile* dengan kepuasan nasabah BSI
  - $H_{01}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan BSI *Mobile* dengan kepuasan nasabah BSI
2. Pengaruh Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI
  - $H_{a2}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dengan kepuasan nasabah BSI
  - $H_{02}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dengan kepuasan nasabah BSI

---

<sup>6</sup> Sugiono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grafindo), hlm. 56

3. Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

H<sub>a3</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) dengan kepuasan nasabah BSI

H<sub>03</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) dengan kepuasan nasabah BSI

**E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya sebuah pelayanan BSI pada layanan BSI *Mobile* dan ATM yang akan mempengaruhi kepuasan terhadap nasabahnya. Serta adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai pengetahuan masyarakat dan pembaca untuk mengetahui kemudahan layanan BSI yaitu BSI *Mobile* dan ATM.
- b. Sebagai pengetahuan dan pertimbangan bagi bank terutama BSI untuk evaluasi kinerja.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, memberikan gambaran terhadap para pembaca. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, memberikan gambaran terhadap para pembaca tentang pengetahuan layanan kemudahan

menggunakan *BSI Mobile* dan ATM. tentang pengetahuan layanan kemudahan menggunakan *BSI Mobile* dan ATM.

## F. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya, yaitu :

**Pertama,** Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada *BSI Mobile* Kcp Ponorogo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan *BSI Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *BSI Mobile* KCP Ponorogo. (2) Kualitas produk *BSI Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *BSI KCP* Ponorogo. (3) Kualitas layanan *BSI Mobile* dan kualitas produk *BSI Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *BSI KCP* Ponorogo.<sup>7</sup> Perbedaan penelitian sebelumnya adalah peneliti focus pada objek layanan *BSI* yaitu pengaruh layanan *BSI Mobile* dan ATM terhadap kepuasan nasabah *BSI KCP* Curup.

**Kedua,** Melfi Adela (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank *BSI KCP* Rajabasa)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *BSI Mobile* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *BSI Mobile*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin

---

<sup>7</sup> Dwinurpitasari, Yeni Anda. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ponorogo*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, IAIN PONOROGO. Program Sarjana S-1.

tinggi kualitas layanan *BSI Mobile* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BSI Syariah KCP Rajabasa.<sup>8</sup> Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh layanan *BSI Mobile* dan ATM BSI yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Ketiga**, Ridayanti Harun (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI Syariah KCP Sunggu Minasa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh layanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Syariah KCP Sunggu Minasa dengan metode analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Interval.<sup>9</sup> Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk meneliti tentang mengetahui pengaruh layanan *BSI Mobile* dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Curup.

## G. Penjelasan Judul

### 1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Adela, Melfi. 2020. *Pengaruh Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, IAIN METRO. Program Sarjana S-1.

<sup>9</sup> Harun, Ridayanti. 2016. “*Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI Syariah KCP Sunggu Minasa*” Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, UIN LAMPUNG. Program Sarjana S-1.

<sup>10</sup> Pius Abdillah & Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka, 2003), hlm. 256

Adapun definisi atau pengertian pengaruh dari beberapa ahli yaitu, menurut W.J.S Poewadarmita, pengaruh adalah suatu daya yang ada dalam sesuatu yang sifatnya dapat memberi perubahan kepada yang lain.<sup>11</sup>

Menurut Badudu Zain, pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, dalam arti sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.<sup>12</sup>

Menurut peneliti pengaruh adalah suatu keadaan yang mempunyai hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang dipengaruhi, maka jika salah satu yang berpengaruh itu berubah maka akan menimbulkan sebuah akibat.

## 2. Penggunaan

Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan memiliki arti proses, cara perbuatan memakai sesuatu, atau pemakaian. Penggunaan merupakan kegiatan dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang.<sup>13</sup>

Menurut peneliti penggunaan adalah proses menggunakan sesuatu. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan adalah tingkat keseringan dalam menggunakan sesuatu berdasarkan durasi dan frekuensinya dikarenakan rasa senang melakukan aktifitas tersebut.

---

<sup>11</sup> W.J.S Poewadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 664

<sup>12</sup> Badudu Zain, *Kamus Umum Bahasa Indoensia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), hlm. 1031

<sup>13</sup> Depdiknas RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2002), hlm. 852

### 3. *BSI Mobile*

Pengertian *BSI Mobile* menurut Riswandi, Budi Agus (2005,83) *BSI Mobile* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank BSI yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.<sup>14</sup>

*BSI Mobile* menurut peneliti yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.

### 4. *Automated Teller Machine (ATM) BSI*

ATM BSI menurut Kasmir merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah BSI dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur. <sup>15</sup>

ATM BSI menurut peneliti adalah sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang "*teller*" di Bank.

---

<sup>14</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.), hlm.67

<sup>15</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm. 86

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Adapun pendekatan penelitian ini adalah penelitian dengan survey. Karena penelitian ini informasi yang dikumpulkan mengambil sampel dari satu populasi atau sampel menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>16</sup>

Penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengembalian sampelnya dilakukan secara random pengumpulan data digunakan dalam instrumen penelitian. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan diskriptif kuantitatif. Metode deskriptif merupakan proses pemecah masalah yang sistematis dengan menggambarkan suatu penelitian sesuai dengan kenyataan tanda adanya subjektivitas.

### 2. Populasi

Menurut Buwono populasi adalah keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian di terapkan untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti. Sedangkan menurut Purwanto populasi adalah kumpulan dari

---

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6

semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian.

Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah *M-banking* dan ATM BSI KCP Curup. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak kurang lebih 6000 nasabah pengguna ATM dan *Mobile Banking* BSI KCP Curup.<sup>17</sup>

### **3. Sampel**

Sedangkan sampel Menurut Purwanto sampel adalah bagian dari populasi. Pendapat lain dari Bawono sampel adalah objek atau subjek penelitian yang digunakan mewakili keseluruhan dari populasi, agar dapat menghemat waktu dan biaya. Dikarenakan dari pihak Bank BSI tidak bisa memberikan data nasabah dikarenakan data nasabah bersifat privasi maka peneliti ini menggunakan Teknik Non Probability Sampling atau teknik pengambilan data atau sampel sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar. Berdasarkan kebijakan peneliti dalam menentukan elemen sampel yang akan digunakan. Pada Non Probability Sampling ini, elemen yang akan digunakan mempunyai sifat yang tidak menentu.

---

<sup>17</sup> Tomi Ramadhan, *Wawancara* Tanggal 20 September 2022, Pukul 13.00 WIB

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti yaitu :

##### **a. Kuisisioner / Angket**

Kuisisioner atau angket dalam penelitian tindakan digunakan untuk mendapatkan informasi dari publik untuk memecahkan masalah praktis. Kuisisioner adalah memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden.

Penelitian tindakan dilakukan pada lingkup yang luas yang didasarkan pada perspektif sosiologis dan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner digunakan untuk membantu responden mengungkapkan pengalaman praktis sehari-hari dalam hidupnya. Generalisasi hasil penelitian tindakan dilakukan untuk seluruh partisipan yang mengisi kuisisioner. Setelah itu diukur dengan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dari jawaban daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden diolah dengan menggunakan skala likert dengan skala kepentingan digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

##### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data yang dihasilkan dengan wawancara dan kuisisioner sehingga datanya akurat dan terpercaya. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan kategori dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen arsip, brosur, buku, dan majalah dan lain-lain.

Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data yang digunakan berupa data primer seperti laporan naskah kearsipan dan data lainnya yang ada pada BSI KCP Curup.

## **5. Teknik Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur adalah sebuah metode untuk mempelajari efek langsung (*direct Effect*) maupun efek tidak langsung (*indirect effect*).

Analisis jalur ingin menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel eksogen dan endogen sekaligus sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel. Dalam penerapan analisis jalur terdapat beberapa langkah yang perlu diperhatikan sebagai pedoman yaitu:

### a. Instrumen penelitian

Istrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliable, karena kualitas instrumen yang digunakan dalam penelitian sangat penting untuk validitas dan reliabilitas instrumen harus dipenuhi.

#### 1) Validitas

Validitas yaitu tingkat dimana satau instrumen ukur digunakan untuk mengukur apa yang diharapkan. Hasil dari pengujian tersebut akan diperoleh instrument data yang valid dan yang tidak valid, dengan mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas item dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson sebagai berikut: <sup>18</sup>

$$r_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum X)^2\} \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Setelah menghitung  $r_{hitung}$ , hal yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{table}$  apabila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{table}$  maka instrument tersebut valid dan sebaliknya.

---

<sup>18</sup> Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm.52

## 2) Reliabilitas

Reliabilitas yaitu mengacu pada konsistensi skor atau jawaban dari pelaksanaan satu instrumen ke instrumen lain dan apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap satu unit akan menghasilkan unit yang sama.

Uji reliabilitas, dihitung dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut:<sup>19</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item

$\sigma_i^2$  = Jumlah varians skor tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians total

Keputusannya dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dengan ketentuan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti reliabel dan  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti tidak reliabel.

### b. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Jenis metode penelitian*, (Jakarta, 2014), hlm.27

<sup>20</sup> Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013)

### 1) Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan dua cara residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik.

Uji Normalitas, dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

$x^2$  = chi kuadrat

$f_o$  = frekuensi yang diobservasi

$f_h$  = frekuensi yang diharapkan

### 2) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui penyimpangan dengan melihat adanya pengaruh linear antar variabel independen dalam model regresi. Metode pengujian yang digunakan untuk melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model Regresi. Jika  $VIF < 10$  dan tolerance mendekati  $> 0.1$  maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Adalah uji menilai apakah ada ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.

Uji statistic

**a) Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien bertujuan untuk mengetahui seberapa bisa variabel independen menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat melalui R square, nilai R square dikatakan baik jika di atas 0.5

**b) Uji T (Analisis Pengaruh Parsial)**

Metode pengujian bertujuan menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Santoso, 2006). Dengan tingkat signifikansi keputusan dilakukan dengan tingkat 5%. Maka terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan terikat. Jika maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**c) Uji F (analisis pengaruh simultan)**

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama yaitu variabel independen dengan variabel dependen. Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F [dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa apabila nilai signifikansi  $> 0.05$  maka  $H_0$  ditolak sedangkan apabila nilai signifikansi  $< 0.05$  maka  $H_0$  diterima.

**d) Analisis Jalur**

Analisis jalur ingin menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel eksogen dan endogen sekaligus. Sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel mediating/intervening atau variabel antara. Analisis jalur digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuannya yaitu menerangkan akibat langsung.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengaruh**

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.<sup>2</sup>

Adapun definisi atau pengertian pengaruh dari beberapa ahli yaitu, menurut W.J.S Poewadarmita, pengaruh adalah suatu daya yang ada dalam sesuatu yang sifatnya dapat memberi perubahan kepada yang lain.<sup>3</sup>

#### **B. Penggunaan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan memiliki arti proses, cara perbuatan memakai sesuatu, atau pemakaian. Penggunaan merupakan kegiatan dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang.<sup>4</sup>

Menurut peneliti arti kata penggunaan adalah proses menggunakan sesuatu. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa

---

<sup>1</sup> Pius Abdillah & Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka), hlm. 256

<sup>2</sup> Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2006), hlm. 243

<sup>3</sup> W.J.S Poewadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 664

<sup>4</sup> Depdiknas RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2002), hlm. 852

penggunaan adalah tingkat keseringan dalam menggunakan sesuatu berdasarkan durasi dan frekuensinya dikarenakan rasa senang melakukan aktifitas tersebut.

### C. BSI *Mobile*

#### 1. Pengertian BSI *Mobile*

Pengertian BSI *Mobile* menurut Riswandi Budi Agus, BSI *Mobile* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. BSI *Mobile* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.<sup>5</sup>

Melalui adanya *handphone* dan layanan BSI *Mobile*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu BSI *Mobile* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.

---

<sup>5</sup> Riswandi Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.68

BSI *Mobile* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler, misal Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.<sup>6</sup> SMS merupakan pesan tertulis yang dapat diterima dan dikirim ke pengguna HP. Dengan adanya kerjasama antara bank dan operator seluler serta nasabah maka transaksi dapat dilakukan dengan mudah di mana saja yang disebut dengan BSI *Mobile*. Bila seseorang melakukan transaksi maka bank akan membuat konfirmasi bahwa pada jam, hari, tanggal, tahun tertentu telah terjadi transaksi. Bila nasabah tidak merasa melakukan transaksi maka berhak membatalkan transaksi tersebut.

## 2. Cara Kerja BSI *Mobile*

Cara kerja BSI *Mobile* sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pengiriman SMS biasa yang sering dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses *Mobile Banking* tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya,

---

<sup>6</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi offset, 2011), hlm. 67

apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak.<sup>7</sup>

### 3. Cara Mendaftar BSI *Mobile*

Untuk menggunakan BSI *Mobile*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan User-ID dan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan *password* saat menjalankan transaksi.<sup>8</sup>

### 4. Kelebihan BSI *Mobile*

Layanan BSI *Mobile* memberikan kelabihan dan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, isi ulang pulsa, pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> yctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 101-102

<sup>8</sup> Roger A. Kerin, Lau Geok Theng, *Marketing in Asia' 2 nd edition*, (McGraw Hill Companies, 2013), hlm. 574

<sup>9</sup> Hadi, Novi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM, (2015), Vol. 5, No. 01, hlm. 55-67

## 5. Kekurangan BSI *Mobile*

Dalam pelayanan pada BSI *Mobile* terdapat beberapa kekurangan lainnya, diantaranya:<sup>10</sup>

- a. Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah.
- b. Kesalahan pengiriman ke nomor lain.
- c. Adanya seorang hacker untuk mendapatkan informasi account atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna.
- d. Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi.
- e. Sampai saat ini pengiriman SMS yang masih sering tertunda atau dikenal dengan istilah pending, sehingga transaksi yang seharusnya real time menjadi tidak real time lagi.

## 6. Indikator Layanan BSI *Mobile*

Indikator layanan dalam penggunaan BSI *Mobile* adalah :<sup>11</sup>

- a. Keamanan merupakan salah satu langkah pencegahan penipuan atau mendeteksi adanya penipuan dalam suatu sistem yang berbasis pada informasi.
- b. Kemudahan yaitu keyakinan individu akan penggunaan sistem teknologi informasi yang membantu konsumen dalam melakukan suatu transaksi.

---

<sup>10</sup> <https://banksentral.com/kelebihan-dan-kekurangan-atm-sms-banking-mobile-banking-daninternet-banking/> pada 5 Juli 2023 pukul 20.54 WIB

<sup>11</sup> Irwan Tirtana, *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Seminar Nasional dan Call Fpr Paper, ISBN: 978-602-70429-2-6, 671-688, (Surakarta, 2017), hlm. 674

- c. Kecepatan atau *speed of respon* aplikasi dibutuhkan dalam memberikan informasi yang diinginkan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
- d. Desain memiliki arti sebagai tampilan depan pada aplikasi yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi maka tingkat komunikasi sosial pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi online.
- e. Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap barang ataupun jasa yang digunakan.

#### **D. Automated Teller Machine (ATM) BSI**

##### 1. Pengertian ATM (*Automated Teller Machine*) BSI

ATM (*Automated Teller Machine*) BSI menurut Ellen Florian (2004) adalah sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang "*teller*" di Bank. Sementara itu definisi ATM BSI menurut Kasmir, ATM BSI merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.<sup>12</sup>

*Automatic Teller Machine* (ATM) BSI Kartu ATM BSI adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm. 87

dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>13</sup>

*Automatic Teller Machine* (ATM) BSI juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir. Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) BSI.

ATM BSI juga berfungsi untuk melakukan penyetoran uang atau pengecekan nominal rekening, transfer uang dan transaksi perbankan lainnya. EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin yang dapat digunakan oleh nasabah perbankan sebagai alat pembayaran elektronik (mesin gesek kartu ATM baik Debit ataupun Credit Card). Mesin EDC menggunakan teknologi *wireless* (GSM) dan *fixed line* (*line* telepon). Alat ini akan terhubung secara online dengan sistem jaringan bank.

## 2. Manfaat ATM BSI

ATM BSI Mempunyai berbagai macam manfaat dalam penggunaannya, dengan keterangan sebagai berikut :<sup>14</sup>

- a. ATM BSI dapat menghemat waktu & biaya tanpa kita harus datang langsung ke Bank yang bersangkutan

---

<sup>13</sup> Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 4

<sup>14</sup> Siagian Dergibson dan Sugiarto, *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.92

- b. ATM BSI digunakan dengan system LAN dapat menggunakan adapter untuk menyediakan kecepatan transmisi
- c. ATM BSI dapat menarik dana dengan cepat.
- d. ATM BSI mampu menangani semua jenis trafik komunikasi (voice, data, image, video, suara dengan kecepatan tinggi, multimedia dan sebagainya) dalam satu saluran dan dengan kecepatan tinggi)

Dengan ATM BSI juga nasabah dapat melakukan transaksi dan informasi perbankan sebagai berikut:

- a. Penarikan Tunai
  - b. Setoran Tunai
  - c. Trensfer Dana
  - d. Pembayaran
  - e. Pembelanjaan
3. Penempatan atau Lokasi ATM BSI

Mesin ATM BSI sering ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, stasiun kereta api, terminal bus, pasar tradisional, kampus, dan kantor-kantor bank itu sendiri.

4. Bank Penyedia Mesin ATM BSI

Bank di Indonesia berjumlah lebih dari limapuluh yang dikelompokkan menjadi enam kategori yaitu bank persero, bank devisa, bank non devisa, BPD, Bank campuran, dan Bank asing. Tidak semua bank di Indonesia menyediakan mesin ATM, namun ada beberapa bank yang memberikan pelayanan bagi nasabahnya dengan menyediakan mesin ATM

dibeberapa tempat atau lokasi strategis disetiap sudut kota, antara lain yaitu BSI, BCA, BNI, BRI, BTN/Bank Jateng, Mandiri, CIMB Niaga, BPD, Danamon.<sup>15</sup>

#### 5. Kelebihan ATM BSI

- a. Mudah digunakan oleh siapapun yang memiliki kartu ATM.
- b. Fleksibel karena nasabah dapat menggunakan layanan ATM kapan saja dan dimanapun ada mesin ATM.
- c. Lebih aman karena nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar dan dapat melakukan penarikan sesuai kebutuhan.
- d. Menjadi sarana praktis karena mempermudah transaksi perbankan.<sup>16</sup>

#### 6. Kekurangan ATM BSI

- a. Lokasinya tidak tetap
- b. Tidak selalu ada di suatu tempat
- c. Bisa terjadi skimming
- d. Mesin ATM mungkin tidak mengenali kartu ATM
- e. Jika ada masalah dengan kartu ATM nasabah tidak bisa menarik uang
- f. Kesalahan 3 kali memasukkan nomor PIN bisa membuat kartu macet dan tidak keluar dari mesin ATM.

#### 7. Indikator Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) BSI

Indikator layanan ATM BSI antara lain: <sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Agnes Denis Nur O, *Dampak Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Pola Konsumsi Remaja*, Skripsi Universitas Sebelas Maret (Surakarta, 2010), hlm. 16

<sup>16</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 7-12

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011), hlm. 210

- a. Bukti fisik merupakan 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.
- b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan disediakan sesuai dengan yang diinformasikan dan tambahan biaya administrasi.
- c. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan nasabah, respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan nasabah.
- d. Fasilitas ruangan yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan aman bagi nasabah.
- e. Memahami kebutuhan nasabah atau keinginan nasabah.<sup>18</sup>

## **E. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pefasilitas yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketida cocokan, yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan

---

<sup>18</sup> Nurul Husna, "Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda," Skripsi (Aceh: UIN AR-RANIRY, 2019), hlm. 53

atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan.<sup>19</sup>

Menurut Kotler dan Armstrong, Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.<sup>20</sup>

Menurut Husein Umar Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.<sup>21</sup>

Jadi dapat disimpulkan kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka seseorang akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, seseorang akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan seseorang akan sangat puas. Tentang kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. bahwa pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan tambahan nilai positif, yaitu kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan

---

<sup>19</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 101

<sup>20</sup> Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN*, hlm. 24

<sup>21</sup> Husein ,Umar, *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. (Gramedia Pustaka Utama : Jakarta, 2005), hlm. 65

pelayanan tersebut, tetapi juga akan menyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.

## 2. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Adapun indikatornya yaitu:<sup>22</sup>

- a. Penampilan,
- b. Minat untuk menggunakan produk
- c. Merekomendasikan untuk menggunakan produk
- d. Keyakinan.

## 3. Pengertian Nasabah

Dalam dunia perbankan yang dimaksud dengan konsumen atau pelanggan adalah pihak yang menggunakan jasa bank sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menenpatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm.101

<sup>23</sup> Undang-undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1

Menurut Rambat nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jasa tersebut.<sup>24</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan orang yang berinteraksi di bank yaitu orang yang menggunakan jasa bank. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minat menabung nasabah adalah keinginan yang datang dari diri nasabah untuk menggunakan produk/jasa bank atau melakukan penyimpanan atas uang mereka di bank dengan tujuan tertentu.<sup>25</sup>

a. Sifat – Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginannya yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Tri Astuti, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010), hlm. 30

<sup>25</sup> Ayu Azhari Meliana, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu* (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan), (skripsi, IAIN Bengkulu, 2010)

<sup>26</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 207

1) Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan. Jadi petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

#### 5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

#### b. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.<sup>27</sup>

##### 1) Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

##### 2) Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya CS dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

##### 3) Jangan menyela pembicaraan Sebelum nasabah selesai bicara

---

<sup>27</sup> Daryanto & Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)

Petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan, Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapi.

4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabahnya yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

6) Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang Dalam melayani nasabah

Sikap sopan santun, ramah, tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu.

4. Faktor-faktor kepuasan nasabah

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:<sup>28</sup>

- a. Produk Layanan produk yang baik dan mempengaruhi selera serta harapan konsumen, produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.
- b. Harga Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
- c. Promosi Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan

---

<sup>28</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 209-210

jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan, produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

- d. Lokasi Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketetapan dalam transportasi.
- e. Pelayanan karyawan Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini meliputi kesopanan, keramahan, kecepatandan ketetapan.
- f. Fasilitas Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- g. Suasana Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, keamanan dan kenyamanan.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Bank Syariah Indonesia**

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 BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.<sup>1</sup>

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah 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

---

<sup>1</sup> Anonim, “*Annual Report Syariah Indonesia 2021.*” Hlm. 73, accessed 17 April 2022, <https://ir.bankbsi.co.id/corporate.history>

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.

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.

Adanya peningkatan yang signifikan terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia beberapa tahun terakhir ini membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan tiga daftar bank syariah besar BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan tiga bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum stabil. Komitmen pemerintah

dalam mendorong perekonomian melalui Bank Syariah Indonesia ini diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. Bank Syariah Indonesia menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Setelah melakukan kondolidasi, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. Bank Syariah Indonesia juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki. Proses penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional.<sup>2</sup>

## **B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

### 1. Visi Bank Syariah Indonesia

**“Top 10 Global Islamic Bank”**

### 2. Misi Bank Syariah Indonesia

Misi Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. 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 di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

---

<sup>2</sup> Dwita Febrianti et al., “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia),” *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol 5, No. 2 (August 1, 2021): hal 3690, <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1388>.

- c. Jadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>3</sup>

### **C. Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

1. Amanah Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis Kami saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif Kami membangun kerja sama yang sinergis

---

<sup>3</sup> Annual, *Report Bank Syariah Indonesia*, hlm. 76

<sup>4</sup> Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015)

#### D. Bidang Usaha Bank Syariah Indonesia

Bidang usaha bank syariah Indonesia adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Kegiatan usaha utama
  - a. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
  - b. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
  - c. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
  - d. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad salam, akad *istishna'*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
  - e. Menyalurkan Pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
  - f. Menyalurkan Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *Ijarah* dan sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

---

<sup>5</sup> Fadla, *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2016)

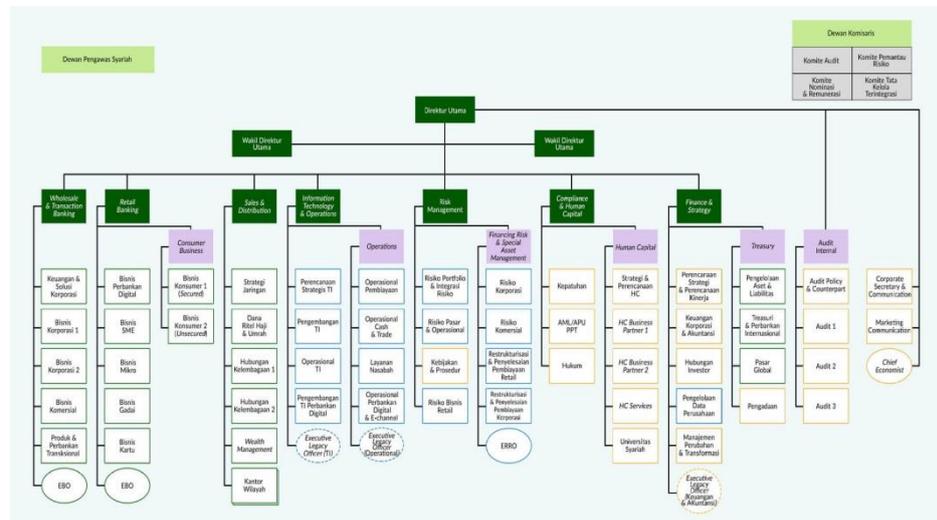
- g. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- h. Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
- i. Melakukan pemberian jasa pelayanan perbankan berdasarkan akad antara lain:
  - 1) *Wakalah*
  - 2) *Hawala*
  - 3) *Kafalah*
  - 4) *Rahn*
- j. Membeli, menjual dan/atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata (*underlying transaction*) berdasarkan prinsip syariah.
- k. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan - oleh Pemerintah dan/atau Bank Indonesia.
- l. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
- m. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah berdasarkan prinsip syariah.
- n. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada Bank lain, baik menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.

- o. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *wadi'ah yad amanah* atau prinsip lain berdasarkan prinsip syariah.
  - p. Melakukan kegiatan penitipan termasuk penatausahaannya untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu akad berdasarkan prinsip syariah.
  - q. Memberikan fasilitas *letter of credit* (L/C) berdasarkan prinsip syariah.
  - r. Memberikan fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip syariah
  - s. Melakukan fungsi sebagai wali amanat berdasarkan akad *wakalah*
  - t. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku nesia an akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
2. Kegiatan usaha penunjang yang mendukung kegiatan utama
- a. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
  - b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank Umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
  - c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- d. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah.
- e. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang undangan di bidang pasar modal.
- f. Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik
- g. Menerbitkan, menawarkan dan memperdagangkan surat berjangka pendek berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung atau tidak langsung, melalui pasar uang
- h. Menerbitkan, menawarkan dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung atau tidak langsung, melalui pasar modal.
- i. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



Sumber: Annual Report Bank Syariah Indonesia

## F. Tujuan Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia mempunyai tujuan, yang mana tujuan tersebut terkandung dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga. Dengan ditetapkannya sistem perbankan konvensional (dual banking system), mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas terutama dari segmen yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.
2. Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan. Dalam prinsip ini, konsep yang diterapkan adalah investor dan harmonis (*mutual investor relationship*). Sementara dalam

<sup>6</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), diakses pada tanggal 12 Oktober 2022, Pukul 21:12

bank konvensional konsep yang diterapkan adalah hubungan kreditur-debitur (*debitor to creditor relationship*).

3. Memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif, pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang lebih memerlukan unsur modal.

### **G. Produk-produk Bank Syariah Indonesia**

Adapun produk-produk dari Bank Syariah Indonesia antara lain:<sup>7</sup>

#### 1. Individu

##### a. Tabungan

Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan Classic
- 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan Junior
- 7) BSI Tabungan Mahasiswa
- 8) BSI Tabungan Payroll
- 9) BSI Tabungan Pendidikan
- 10) BSI Tabungan Pensiun

---

<sup>7</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), diakses pada tanggal 12 Oktober 2022, Pukul 21:12

- 11) BSI Tabungan Prima
- 12) BSI Tabungan Rencana
- 13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 14) BSI Tabungan Smart
- 15) BSI Tabungan Valas
- 16) BSI TabunganKu
- 17) BSI Tapenas Kolektif.

b. Haji dan Umroh

Beragam produk haji dan umrah unggulan

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

c. Pembiayaan

Beragam produk pembiayaan sesuai syariah

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collateral
- 3) BSI Distributor Financing
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI Griya Konstruksi
- 6) BSI Griya Mabrur
- 7) BSI Griya Simuda
- 8) BSI Griya Swakarya
- 9) BSI KPR Sejahtera
- 10) BSI KUR Kecil

- 11) BSI KUR Mikro
- 12) BSI KUR Super Mikro
- 13) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
- 14) BSI Mitraguna Berkah
- 15) BSI Multiguna Hasanah
- 16) BSI Oto
- 17) BSI Pensiun Berkah
- 18) BSI Umrah
- 19) Mitraguna Online.

d. Investasi

Beragam produk investasi sesuai syariah

- 1) Bancassurance
- 2) BSI Deposito Valas
- 3) BSI Reksa Dana Syariah
- 4) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- 5) Deposito Rupiah
- 6) Referral Retail Brokerage
- 7) SBSN Ritel.

e. Transaksi

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi

- 1) BSI Giro Rupiah
- 2) BSI Giro Valas

f. Emas

Produk Emas unggulan

- 1) BSI Cicil Emas
- 2) BSI Gadai Emas.

g. Bisnis

Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro

- 1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
- 2) BSI Bank Garansi
- 3) BSI Cash Management
- 4) BSI Deposito Ekspor SDA
- 5) BSI Giro Ekspor SDA
- 6) BSI Giro Optima
- 7) BSI Giro Pemerintah
- 8) BSI Pembiayaan Investasi
- 9) Giro Vostro
- 10) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
- 11) Pembiayaan Yang Diterima (PYD).

h. Prioritas

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Safe Deposite Box (SDB).

2. Perusahaan

a. Trade Finance & Services

- 1) Pembiayaan Investasi

- 2) Penyelesaian Wesel Ekspor
- 3) LC Issuance/SKDBN
- 4) Buyer Financing
- 5) Distributor Financing
- 6) Supplier Financing
- 7) Bank Garansi

b. Pembiayaan

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Safe Deposite Box (SDB).

c. Simpanan

Simpanan perusahaan sesuai syariah islam

- 1) Giro SBSN
- 2) Deposito DHE SDA
- 3) Giro DHE SDA
- 4) Giro Optima.

d. Cash Management

- 1) CMS
- 2) OPBS (SO/DO) Pertamina

e. Tresuri

- 1) Transaksi Sukuk
- 2) Deposito On Call (DOC)
- 3) BSI Lindung Nilai Syariah

4) Transaksi Valuta Asing – Devisa Umum/Telegraphic Transfer

5) Transaksi Valuta Asing – Uang Kertas Asing (Banknotes).

### 3. Digital Banking

- a. BSI *Mobile*
- b. Buka Rekening Online
- c. Solusi Emas
- d. BSI QRIS
- e. BSI Cardless Withdrawal
- f. BSI Debit Card
- g. BSI Debit OTP
- h. BSI ATM CRM
- i. BSI Aisyah
- j. BSI Net
- k. BSI JadiBerkah.id
- l. BSI Merchant Business
- m. BSI API Platform
- n. BSI Smart Agent
- o. BSI Payment Point

### 4. Kartu

- a. Kartu Pembiayaan
  - 1) BSI Hasanah Card Classic
  - 2) BSI Hasanah Card Gold
  - 3) BSI Hasanah Card Platinum

b. Kartu Debit

- 1) BSI Debit GPN
- 2) BSI Debit OTP
- 3) BSI Debit Visa
- 4) Kartu BSI Debit Sabi
- 5) Kartu Debit BSI SimPel
- 6) Kartu Haji BSI Visa.

**H. Fitur dan Fasilitas**

Adapun Fitur dan Fasilitasnya antara lain:<sup>8</sup>

1. Sesuai Tuntutan Syariah

BSI Card adalah kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit sesuai dengan prinsip syariah dengan menggunakan akad kafalah, qardh, dan ijarah yang insyaAllah membawa berkah. BSI Hasanah Card tidak dapat digunakan di tempat maksiat dan untuk pembelian produk-produk tidak halal seperti minuman beralkohol, makanan mengandung daging babi, dll.

2. Biaya Ringan

BSI Card menerapkan prinsip keadilan, biaya yang dikenakan lebih ringan (tidak menganut prinsip bunga berbunga).

3. Diterima di Seluruh Dunia

---

<sup>8</sup> Sumber : *Brosur Bank Syariah Indonesia (BSI) tahun 2021*

BSI Card adalah kartu yang berfungsi seperti kartu pembiayaan sehingga diterima di seluruh tempat usaha bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia.

#### 4. Kemudahan Pembayaran

Dapat membayar tagihan BSI Card melalui Channel pembayaran yang tersedia pada Bank BNI, Bank Syariah Indonesia, dan Bank lain yang bekerjasama

#### 5. Smartbill

Dapat melakukan pembayaran tagihan rutin bulanan secara autodebet. Seperti pembayaran Telkom (area tertentu), Telkomsel, PLN, PDAM, Indovision, First Media, Speedy, dll.

#### 6. E-Billing BSI Card

Pendaftaran E-Billing dapat dilakukan melalui SMS ke 3346 dari nomor telepon yang terdaftar. Format : EBS <Spasi> No Kartu <Spasi> Tgl Lahir (ddmmyyyy) <Spasi> Alamat email

#### 7. Layanan Telepon 24 Jam Bank Syariah Indonesia Call Bank Syariah Indonesia Call siap membantu setiap hari sepanjang tahun melalui layanan telepon 24 jam Bank Syariah Indonesia Call di nomor telepon 14040 dari semua nomor ponsel.

#### 8. Fasilitas SmartBill

a. akan dijalankan pada saat BSI Hasanah Card disetujui dan telah melakukan aktivasi kartu.

- b. Pendaftaran smartBill pada tanggal 1 s/d 25 setiap bulannya akan berlaku untuk bulan berikutnya.
  - c. Untuk memastikan apakah smartBill telah terdaftar dan/atau dapat di jalankan, pemegang kartu wajib menghubungi Layanan 24 jam Bank Syariah Indonesia Call kembali di 14040.
  - d. Fasilitas smartBill dikenakan biaya Rp. 5.000,-
  - e. SmartBill Aetra Air berlaku untuk wilayah tertentu.
9. Keunggulan BSI Hasanah Card

Keunggulan dari kartu kredit BSI Hasanah Card yaitu:

- a. Dikelola sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Sudah menjadi partner transaksi hijrah hasanah.
- c. Tidak bisa digunakan untuk transaksi pada merchant yang sifatnya non-halal.
- d. Mencegah transaksi berlebih (israf)
- e. Syarat penghasilan minimal cenderung kecil
- f. Batas maksimal pemakaian tinggi
- g. Dilengkapi berbagai fitur
- h. Menyediakan banyak pilihan cara bayar angsuran
- i. Terdapat banyak promo yang dapat mendukung gaya hidup halal atau halal lifestyle.
- j. Dapat di gunakan dimana saja dan kapan saja pada merchant yang sudah memiliki logo MasterCard.
- k. Tidak ada bunga, denda over limit maupun denda keterlambatan.

## **I. Jasa Bank Syariah Indonesia**

Jasa Bank Syariah Indonesia antara lain:<sup>9</sup>

### **a. Jaringan Pemasaran dan Layanan**

Jaringan cabang Syariah terdiri dari 1.365 Kantor Cabang, sekitar 18.291 jaringan ATM, serta di dukung lebih dari 20.000 pegawai yang tersebar di seluruh Indonesia.

### **b. Jaringan Transaksi**

Transaksi setor-tarik-transfer pada 1.365 Cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) se-indonesia.

### **c. Jaringan Elektronik**

- 1) Jaringan ATM terluas, 18.291 ATM Bank Syariah
- 2) Indonesia, 12.000 atm Bersama dan 6.291 ATM Link.
- 3) Bank Syariah Indonesia Call 24 jam 14040 melalui
- 4) telepon seluler
- 5) Internet Banking [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)
- 6) SMS Banking dengan nomor tujuan 3346

---

<sup>9</sup> Sumber : *Brosur Bank Syariah Indonesia (BSI) tahun 2021*

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 orang responden. Penelitian ini mengoleksi informasi nasabah yang ingin diketahui adalah jenis kelamin, rentang usia, dan lamanya responden menjadi nasabah di BSI KCP Curup. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian, maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 1** Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	9	45%
2	Perempuan	11	55%
TOTAL		20 orang	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mendominasi adalah Perempuan dengan persentase sebanyak 55% kemudian sisanya 45% adalah Laki-laki dari total 20 responden yang ada.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian, maka diperoleh data tentang rentang usia responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 2** Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Rentang Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah	Persentase
1	17-26 tahun	9	45%
2	27-36 tahun	11	55%
TOTAL		20 orang	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden penelitian ini didominasi oleh usia 27-36 tahun sebanyak 55%, dan sisanya 45% pada rentang usia 17-26 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian, maka diperoleh data tentang jenis pekerjaan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 3** Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri	4	20%
2	Ibu Rumah Tangga	1	5%
3	Pegawai Swasta	2	10%
4	Pelajar/ Mahasiswa	5	25%
5	Wiraswasta	3	15%
6	Lainnya	5	25%
TOTAL		20 orang	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden di dominasi oleh pelajar/ mahasiswa sebanyak 25%,

kemudian pegawai negeri sipil sebanyak 20%, di tempat ke tiga adalah wiraswasta 15%, pegawai swasta 10%, ibu rumah tangga 5% dan sisanya 25% dari jenis pekerjaan lainnya.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian, maka diperoleh data tentang lamanya responden sudah menjadi nasabah di Bank BSI KCP Curup, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 4** Jumlah dan Persentase Responden Penelitian menurut Lamanya Menjadi Nasabah BSI KC Curup

No.	Rentang waktu sudah menjadi nasabah	Jumlah	Persentase
1	< 1 tahun	7	35%
2	1 - 3 tahun	3	15%
3	3 - 6 tahun	9	45%
4	> 6 tahun	1	5%
TOTAL		20 orang	100%

Sumber : Data diolah peneliti2023

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mendominasi adalah responden dengan rentang waktu menjadi nasabah 3-6 tahun yakni sebanyak 45%, di tempat ke dua 35% yakni nasabah kurang dari satu tahun, 15% nasabah satu sampai tiga tahun, dan sisanya 5% untuk nasabah yang sudah lebih dari 6 tahun menyangkal gelar nasabah di Bank BSI KCP Curup.

## 2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

### a. Distribusi Jawaban Responden Variabel Penggunaan BSI *Mobile Banking* ( $X_1$ )

Variabel Penggunaan BSI *Mobile Banking* terdiri dari 11 pernyataan yang diajukan kepada responden. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah :

**Tabel 4. 5** Distribusi Jawaban Responden Variabel  $X_1$

No.	Pernyataan Variabel $X_1$	Persentase				
		SM (5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	STM (1)
1	Pernyataan ke-1	15%	45%	35%	5%	0%
2	Pernyataan ke-2	10%	30%	50%	10%	0%
3	Pernyataan ke-3	15%	40%	35%	10%	0%
4	Pernyataan ke-4	10%	40%	40%	10%	0%
5	Pernyataan ke-5	5%	40%	50%	5%	0%
6	Pernyataan ke-6	15%	15%	60%	10%	0%
7	Pernyataan ke-7	5%	40%	35%	20%	0%
8	Pernyataan ke-8	10%	35%	50%	5%	0%
9	Pernyataan ke-9	15%	40%	30%	15%	0%
10	Pernyataan ke-10	15%	25%	50%	10%	0%
11	Pernyataan ke-11	15%	40%	50%	10%	0%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

### b. Distribusi Jawaban Responden Variabel Penggunaan ATM ( $X_2$ )

Variabel Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) terdiri dari 8 pernyataan yang diajukan kepada responden. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah:

**Tabel 4. 6** Distribusi Jawaban Responden Variabel  $X_2$

No.	Pernyataan Variabel $X_1$	Persentase				
		SM (5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	STM (1)
1	Pernyataan ke-1	25%	20%	45%	10%	0%
2	Pernyataan ke-2	15%	35%	45%	5%	0%
3	Pernyataan ke-3	5%	60%	30%	5%	0%
4	Pernyataan ke-4	5%	40%	50%	5%	0%
5	Pernyataan ke-5	10%	15%	60%	15%	0%
6	Pernyataan ke-6	5%	40%	45%	10%	0%
7	Pernyataan ke-7	0%	35%	50%	15%	0%
8	Pernyataan ke-8	5%	30%	40%	25%	0%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

c. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdiri dari 11 pernyataan yang diajukan kepada responden. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah :

**Tabel 4. 7** Distribusi Jawaban Responden Variabel Y

No.	Pernyataan Variabel $X_1$	Persentase				
		SM (5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	STM (1)
1	Pernyataan ke-1	10%	35%	45%	10%	0%
2	Pernyataan ke-2	5%	30%	65%	0%	0%
3	Pernyataan ke-3	5%	30%	50%	15%	0%
4	Pernyataan ke-4	0%	25%	50%	25%	0%
5	Pernyataan ke-5	0%	45%	50%	5%	0%
6	Pernyataan ke-6	5%	35%	55%	5%	0%
7	Pernyataan ke-7	5%	25%	60%	10%	0%
8	Pernyataan ke-8	0%	55%	40%	5%	0%
9	Pernyataan ke-9	0%	35%	65%	0%	0%
10	Pernyataan ke-10	0%	25%	50%	20%	0%
11	Pernyataan ke-11	5%	30%	50%	20%	0%

Sumber : Data diolah peneliti 2023

### 3. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Variabel Penggunaan BSI *Mobile Banking* ( $X_1$ ), Variabel Penggunaan

*Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ), dan Variabel Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup (Y).

**Tabel 4. 8** *Descriptive Statistic*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>BSI Mobile Banking</i>	20	31	52	38.25	6.077
<i>Automatic Teller Machine</i>	20	31	52	38.25	6.077
Kepuasan Nasabah	20	32	45	36.40	4.147
Valid N ( <i>listwise</i> )	20				

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, terdapat informasi bahwa variabel *BSI Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* menunjukkan jawaban minimum responden sebesar 31 dan maksimum 52, dengan rata-rata 38,25 dan standar deviasi 6,077. Hal ini berarti pada nilai minimum 31 tersebut, responden lebih banyak memilih jawaban Kurang Memuaskan (KM) dan Cukup Memuaskan (CM), dan pada nilai maksimum responden lebih banyak memilih jawaban Sangat Memuaskan (SM) dan Memuaskan (M).

Pada variabel kepuasan nasabah menunjukkan jawaban minimum responden sebesar 2 dan maksimum 5, dengan rata-rata 36,40 dan standar deviasi 4,147. Hal ini berarti pada nilai minimum 32 tersebut, responden lebih banyak memilih jawaban Kurang Memuaskan (KM) dan Cukup Memuaskan (CM), dan pada nilai maksimum responden lebih banyak memilih jawaban Sangat Memuaskan (SM) dan Memuaskan (M).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendapat tentang penggunaan *BSI Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* BSI KCP Curup secara umum sudah baik.

#### 4. Hasil Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji moment product correlation atau pearson correlation. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Penelitian ini memilah sampel dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan sampel sejumlah ( $n$ ) = 20, maka besarnya  $df = 20 - 2 = 18$ . Dengan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,400. Berikut adalah hasil uji validitas untuk semua variabel independen (X), variabel dependen (Y) yang ada dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 9** Validitas “BSI Mobile Banking”

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,870	0,400	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,686	0,400	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,599	0,400	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,686	0,400	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,666	0,400	Valid
6	Pernyataan ke-6	0,497	0,400	Valid
7	Pernyataan ke-7	0,716	0,400	Valid
8	Pernyataan ke-8	0,529	0,400	Valid
9	Pernyataan ke-9	0,708	0,400	Valid
10	Pernyataan ke-10	0,808	0,400	Valid
11	Pernyataan ke-11	0,615	0,400	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai  $r_{hitung}$  setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,400 pada  $df = 18$ .

**Tabel 4. 10** Validitas “Automatic Teller Machine”

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,697	0,400	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,524	0,400	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,388	0,400	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,722	0,400	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,649	0,400	Valid
6	Pernyataan ke-6	0,515	0,400	Valid
7	Pernyataan ke-7	0,677	0,400	Valid
8	Pernyataan ke-8	0,590	0,400	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine (ATM)* adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai  $r_{hitung}$  setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,400 pada  $df = 18$ .

**Tabel 4. 11** Validitas “Kepuasan Nasabah”

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,390	0,400	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,547	0,400	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,613	0,400	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,420	0,400	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,590	0,400	Valid
6	Pernyataan ke-6	0,462	0,400	Valid

7	Pernyataan ke-7	0,691	0,400	Valid
8	Pernyataan ke-8	0,418	0,400	Valid
9	Pernyataan ke-9	0,576	0,400	Valid
10	Pernyataan ke-10	0,621	0,400	Valid
Lanjutan Tabel 4.11				
11	Pernyataan ke-11	0,646	0,400	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel Y Kepuasan Nasabah adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai  $r_{hitung}$  setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,400 pada  $df = 18$ .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk ukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien Cronbach Alpha  $> 0,60$  menunjukkan suatu konsistensi internal atau variabel tersebut reliabel.

**Tabel 4. 12** Reliabilitas

No.	Variabel Penelitian	N of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>BSI Mobile Banking</i>	11	0,877	<i>Reliable</i>
2	<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	11	0,793	<i>Reliable</i>
3	Kepuasan Nasabah	11	0,754	<i>Reliable</i>

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Variabel  $X_1$  yaitu *BSI Mobile Banking* diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,877, variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine (ATM)* diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.793, sedangkan variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.754. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel atau memiliki tingkat kehandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian mampu memperoleh data yang konsisten, yang artinya apabila pernyataan itu diajukan kembali, maka akan mendapatkan jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

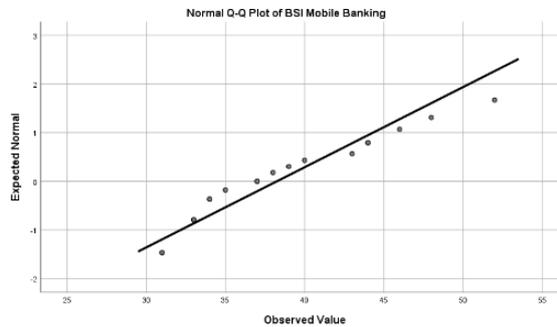
## **5. Hasil Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dalam uji normalitas terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas data dengan menggunakan

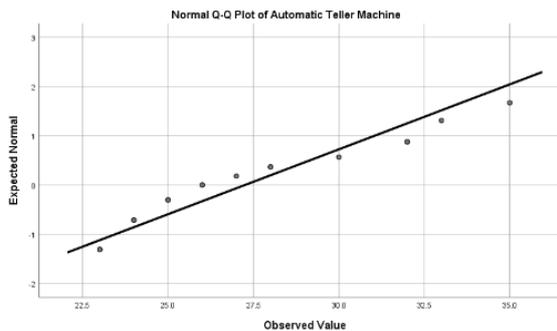
program pengolah data IBM SPSS 26.0, menghasilkan grafik sebagai berikut ini :

**Gambar 4. 1** Grafik Uji Normalitas BSI *Mobile Banking*



Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26.0 (2023)

**Gambar 4. 2** Grafik Uji Normalitas Automatic Teller Machine (ATM)



Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26.0 (2023)

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal menandakan bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas dan model regresi layak untuk dilakukan analisis pengaruh variabel bebas yakni variabel BSI *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine*).

**Tabel 4. 13** Kolmogorov-Smirnov Test

N		20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.93032558
Most Extreme Differences	Absolute	.211
	Positive	.211
	Negative	-.115
Test Statistic		.211
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>abc</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan alat bantu program IBM SPSS 26.0. Ketentuan dalam perhitungan normalitas ini adalah apabila taraf signifikan  $> 0,05$  maka data tersebut normal, begitu pun sebaliknya apabila taraf signifikan  $< 0,05$  maka data tersebut tidak normal. Berdasarkan pada tabel 4.13 di atas, dari hasil olah data pada program IBM SPSS 26.0 Uji Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai *asyp.sig(2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Nilai *asyp.sig.* ini memiliki arti bahwa data terdistribusi dengan normal dan unsur normalitas data terpenuhi sehingga dapat dilakukan uji lanjutan.

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui penyimpangan dengan melihat adanya pengaruh linear antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homokedestisitas atau tidak terjadi heretokedastisitas.



**Tabel 4. 14** Coefficients<sup>a</sup> Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.269	2.317		-.980	.341
<i>BSI Mobile Banking</i>	.063	.124	.258	.511	.616
<i>Automatic Teller Machine</i>	.085	.198	.217	.430	.673

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan tabel 4.14 terkait uji Heteroskedastisitas di atas, diketahui nilai signifikansi untuk variabel *BSI Mobile Banking* atau  $X_1$  adalah 0.616. sementara nilai signifikansi untuk variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) atau  $X_2$  adalah 0.673. Karena nilai kedua variabel di atas lebih besar dari 0.05 maka sesuai dengan dasar pengambilan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi sehingga dapat dilakukan uji lanjutan.

## 6. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji T (Analisis Pengaruh Parsial)

Uji ini bertujuan menguji koefisiensi regresi secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi keputusan dilakukan dengan tingkat 5%. Maka terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan terikat. Jika maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 4. 15** Uji T Parsial *BSI Mobile Banking*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.031	4.423		4.076	.001
<i>BSI Mobile Banking</i>	.480	.114	.704	4.202	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, diketahui bahwasanya signifikansi adalah sebesar 0.001. Karena signifikansi 0.001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 maka dapat disimpulkan  $H_1$  atau hipotesis pertama diterima. Artinya terdapat pengaruh antara *BSI Mobile Banking* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwasanya nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4.202. Karena  $t_{hitung}$  4.202 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.110, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji T dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4. 16** Uji T Parsial *Automatic Teller Machine (ATM)*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.491	5.266		3.132	.006
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	.731	.191	.669	3.815	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, diketahui bahwasanya signifikansi adalah sebesar 0.001. Karena signifikansi 0.001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 maka dapat disimpulkan  $H_1$  atau

hipotesis pertama diterima. Artinya terdapat pengaruh antara *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.18 di atas, diketahui bahwasanya nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 3.815. Karena  $t_{hitung}$  3.815 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.110, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

b. Uji F (Analisis Pengaruh Simultan)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama yaitu variabel independen dengan variabel dependen. Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa apabila nilai signifikansi  $> 0.05$  maka  $H_a$  ditolak sedangkan apabila nilai signifikansi  $< 0.05$  maka  $H_a$  diterima.

**Tabel 4. 17 Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	163.651	2	81.825	8.526	.003 <sup>b</sup>
Residual	163.149	17	9.597		
Total	326.800	19			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

b. Predictors: (Constant), *Automatic Teller Machine* (ATM), *BSI Mobile Banking*

Berdasarkan pada tabel 4.17 di atas diketahui nilai sig. sebesar 0.003. karena nilai sig. 0.003 lebih kecil dari 0.05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, dapat disimpulkan bahwa

hipotesis diterima, atau dengan kata lain variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* dan variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine (ATM)* secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwasanya nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 8.526. Karena  $F_{hitung}$  8.526 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3.63, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* dan variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine (ATM)* secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

c. Analisis Jalur

Pengujian persyaratan analisis klasik dasar regresi yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel yang terlibat di dalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut.

1) Pengaruh Penggunaan *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah *BSI*

**Tabel 4. 18** Path Analysis  $X_1$  terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 <sup>a</sup>	.495	.467	3.027

a. Predictors: (Constant), *BSI Mobile Banking*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.031	4.423		4.076	.001

BSI Mobile Banking	.480	.114	.704	4.202	.001
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

$X_1 = 0,001$  lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap variabel Y. besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar 0,495, hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_1$  terhadap Y adalah sebesar 49,5% sementara sisanya 50,5% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

$$e_1 = \sqrt{1 - 0,495}$$

$$e_1 = \sqrt{0,505}$$

$$e_1 = 0,710$$

Dengan demikian diperoleh diagram jalur model sebagai berikut:



**Gambar 4.2** Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

2) Pengaruh Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

**Tabel 4. 19** Path Analysis  $X_2$  terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.447	.416	3.168

a. Predictors: (Constant), *Automatic Teller Machine* (ATM)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.491	5.266		3.132	.006
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	.731	.191	.669	3.815	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

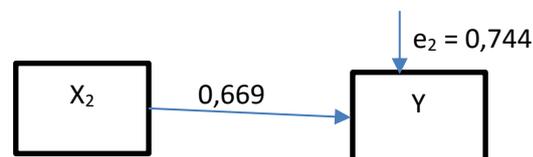
$X_2 = 0,001$  lebih kecil dari  $0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap variabel  $Y$ . besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar  $0,447$ , hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar  $44,7\%$  sementara sisanya  $55,3\%$  merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,447}$$

$$e_2 = \sqrt{0,553}$$

$$e_2 = 0,744$$

Dengan demikian diperoleh diagram jalur model sebagai berikut:



**Gambar 4.3** Penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah BSI

3) Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

**Tabel 4. 20** Path Analysis  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.501	.442	3.098

a. Predictors: (Constant), *Automatic Teller Machine (ATM)*, *BSI Mobile Banking*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.954	5.160		3.285	.004
<i>BSI Mobile Banking</i>	.372	.275	.545	1.352	.194
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	.192	.441	.175	.435	.669

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup

$X_1 = 0,194$  dan  $X_2 = 0,669$  hasil ini memberikan kesimpulan

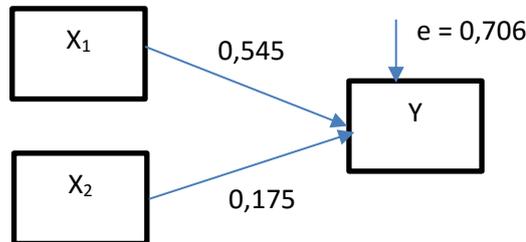
bahwa variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  berpengaruh secara bersama terhadap variabel Y. besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar 0,501, hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersamaan terhadap Y adalah sebesar 50,1% sementara sisanya 49,9% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

$$e_3 = \sqrt{1 - 0,501}$$

$$e_3 = \sqrt{0,499}$$

$$e_3 = 0,706$$

Dengan demikian diperoleh diagram jalur model sebagai berikut:



**Gambar 4.4** Penggunaan BSI Mobile dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI

## B. Pembahasan

Untuk lebih menunjang kepuasan nasabahnya, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap lembaga yaitu dengan memberikan layanan yang berkualitas. Sebab dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* maka perlu dilakukan analisis mengenai pengaruh penggunaan layanan *BSI Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berikut ini penjelasan penulis terkait dengan hasil penelitian yang sudah disampaikan di atas sebelumnya.

### 1. Pengaruh penggunaan ATM dan BSI Mobile terhadap tingkat kepuasan nasabah

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga didefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan

penyampiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* merupakan sebuah produk jasa dari Bank Syariah Indonesia yang mengandalkan kecanggihan teknologi internet yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Sistem layanan *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* ada untuk memberikan kepuasan bagi nasabah antara lain dengan memberikan kemudahan transaksi tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* ini tentunya, nasabah memiliki berbagai alasan tertentu. Baik dalam hal kecepatan akses, akurasi, keamanan, kenyamanan, serta kemudahan dalam menggunakan produk *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine*.

Setelah menyebarkan kuisisioner kepada 20 orang responden kemudian peneliti mengkaji dan menganalisis data yang diperoleh. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwasanya signifikansi adalah sebesar 0.001 dan lebih kecil dari nilai probabilitasnya maka penulis menyimpulkan bahwa  $H_1$  atau hipotesis pertama diterima, artinya terdapat pengaruh antara *BSI Mobile Banking* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Berdasarkan pada uji T Parsial yang penulis lakukan sebelumnya, diketahui bahwasanya nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4.202. Karena  $t_{hitung}$  4.202 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.110, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji T dapat disimpulkan bahwa hipotesis

diterima atau dengan kata lain variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan tabel 4.18 pada kajian sebelumnya, diketahui bahwasanya signifikansi adalah sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 maka dapat disimpulkan  $H_1$  atau hipotesis pertama diterima. Artinya terdapat pengaruh antara *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan pada uji T Parsial yang penulis lakukan sebelumnya, diketahui bahwasanya nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 3.815. Karena  $t_{hitung}$  3.815 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.110, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

## **2. Pengaruh penggunaan ATM dan BSI Mobile secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah**

Berdasarkan pada uji simultan yang penulis lakukan pada kajian sebelumnya diketahui nilai sig. sebesar 0.003. karena nilai sig. 0.003 lebih kecil dari 0.05, berdasarkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8.526 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3.63 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, atau dengan kata lain variabel  $X_1$  *BSI Mobile Banking* dan variabel  $X_2$  *Automatic Teller Machine* (ATM) secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

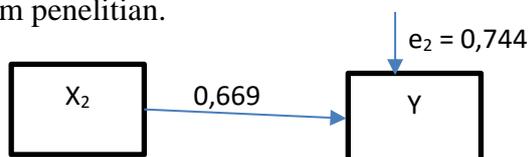
Setelah diketahui kedua variabel X yakni  $X_1$  *BSI Mobile Banking* dan  $X_2$  *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif dan simultan

terhadap variabel Y Kepuasan Nasabah, dapat kita lanjutkan kepada uji jalur terhadap masing-masing variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

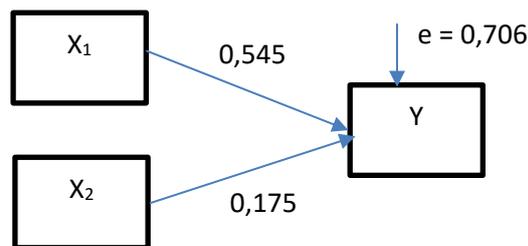
Pengujian persyaratan analisis klasik dasar regresi yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel-variabel yang terlibat di dalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut. Berdasarkan analisis jalur dari data hasil penelitian yang penulis sajikan sebelumnya, secara tunggal variabel  $X_1 = 0,001$  lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap variabel Y. besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar 0,495, hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_1$  terhadap Y adalah sebesar 49,5% sementara sisanya 50,5% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.



Secara tunggal  $X_2 = 0,001$  lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap variabel Y. besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar 0,447, hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_2$  terhadap Y adalah sebesar 44,7% sementara sisanya 55,3% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.



Secara bersama variabel  $X_1 = 0,194$  dan  $X_2 = 0,669$  hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  berpengaruh secara bersama terhadap variabel  $Y$ . besarnya nilai  $R^2$  atau R Square yang terdapat pada model summary adalah sebesar 0,501, hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersamaan terhadap  $Y$  adalah sebesar 50,1% sementara sisanya 49,9% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.



Dari seluruh pembahasan yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa hal diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan *BSI Mobile Banking* dengan Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup.  $H_{a2}$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* dengan Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup. Setelah dilakukan path analysis maka penulis juga menyimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Penggunaan *BSI Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dengan Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis antara variabel *BSI Mobile* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *BSI Mobile* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hal ini diperoleh dari hasil penelitian menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa variabel *BSI Mobile* ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.202 > 2.110$  atau  $sig\ 0,001 < 0,05$ . Nilai R Square sebesar 0,495 berarti peran atau kontribusi variabel *BSI Mobile* ( $X_1$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 49,5%.
2. Berdasarkan hasil analisis antara variabel *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) dan kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hal ini diperoleh dari hasil penelitian menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.815 > 2.110$  atau  $sig\ 0,001 < 0,05$ . Nilai R Square sebesar 0,447 berarti peran atau kontribusi variabel fasilitas *Automatic Teller Machine* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 44,7%.

3. Berdasarkan hasil analisis antara variabel *BSI Mobile* ( $X_1$ ) dan *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Nilai R Square sebesar 0,501 berarti peran atau kontribusi variabel *BSI Mobile* ( $X_1$ ) dan *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 50,1% sementara sisanya 49,9% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukakan pada BAB sebelumnya, berikut ini penulis menyampaikan beberapa saran yang mungkin berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan:

1. Bagi Bank BSI KCP Curup

Agar kepuasan nasabah lebih meningkat, maka perusahaan harus memperhatikan kebutuhan nasabah dan fasilitas dari atribut perbankan karena nasabah merupakan salah satu bagian terpenting untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas *BSI Mobile* dan *Automatic Teller Machine* (ATM), memperbaiki layanan *BSI Mobile* dan memperbanyak lokasi *Automatic Teller Machine* guna mempermudah nasabah melakukan transaksi sehingga tidak mengalami penumpukan antrean dalam transaksi.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya peneliti dimasa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian, sehingga kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Curup bisa digambarkan lebih luas lagi dan lebih meningkat dari sebelumnya. Penulis berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* yang berpengaruh pada kepuasan nasabah terkhusus pada BSI KCP Curup agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian yang penulis lakukan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta)
- Badudu Zain. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indoensia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan)
- Budi Agus Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada)
- Depdiknas RI. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka)
- Gaby. I. M Walandouw dan Peggi A. Mekel. 2014. *Customer relationship management*. Upper Saddle River, NJ:Prentice-Hall International
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Lexy J. Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta)
- Pius Abdillah & Danu Prasetya. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka)
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom)
- Sugiono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grafindo)
- Sugiyono. 2014. *Jenis metode penelitian*, (Jakarta)
- W.J.S Poewadarmita. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka)
- Yctoria. 2013. *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI)
- Yusmad, Arafat Muammar. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke* (Jakarta: Deepublish)
- Zethaml. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science. (New York)

## **B. Jurnal dan Skripsi**

- Adela, Melfi. 2020. *Pengaruh Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, IAIN METRO. Program Sarjana S-1.
- Dwinurpitasari, Yeni Anda. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ponorogo*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, IAIN PONOROGO. Program Sarjana S-1.
- Hadi, Novi. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM, Vol. 5, No. 01
- Harun, Risdianti. 2016. *“Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI Syariah KCP Sunggu Minasa”* Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, UIN LAMPUNG. Program Sarjana S-1.
- Meliana, Azhari Ayu. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan)*, (skripsi, IAIN Bengkulu)
- O, Denis Nur Agnes. 2015. *Dampak Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Pola Konsumsi Remaja*, Skripsi Universitas Sebelas Maret (Surakarta)

## **C. Internet**

Annual, *Report Bank Syariah Indonesia* (<https://ir.bankbsi.co.id/corporate.history>)

Bank Sentral, *Kelebihan dan Kekurangan ATM, SMS Banking, dan Internet Banking* (<https://banksentral.com>)

Sumber : *Brosur Bank Syariah Indonesia (BSI) tahun 2021*

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

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

## Data Hasil Penelitian

### Demografi Informan Penelitian

Jenis Kelamin Responden	
Perempuan	9
Laki-laki	11
Usia Responden	
17-26 tahun	9
27-36 tahun	11
Pekerjaan Responden	
Pegawai Negeri	4
Ibu Rumah Tangga	1
Pegawai Swasta	2
Pelajar/Mahasiswa	5
Wiraswasta	3
Lainnya	5
Lama Menjadi Nasabah BSI	
<1 tahun	7
1-3 tahun	3
3-6 tahun	9
>6 tahun	1
Layanan yang digunakan	
ATM	20
BSI Mobile	20









**Lampiran 5 Uji Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub> (Automatic Teller Machine)**

Responden	No Item								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	4	3	2	2	3	2	26
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	4	4	5	3	4	4	4	33
4	3	3	3	3	3	4	3	3	25
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	2	4	4	3	3	4	2	25
7	2	3	4	3	3	2	2	4	23
8	4	3	3	2	3	4	2	2	23
9	5	5	4	3	3	3	2	3	28
10	3	4	2	4	3	4	3	2	25
11	3	3	4	3	3	3	3	4	26
12	3	3	4	4	4	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	5	4	3	4	5	4	4	3	32
17	5	4	4	4	5	5	4	4	35
18	3	4	5	4	3	3	3	5	30
19	2	3	4	3	2	4	3	2	23
20	4	5	4	3	2	3	4	3	28

Varian Item	0,989	0,674	0,450	0,471	0,695	0,568	0,484	0,766
Jumlah Var Item	5,097							
Jumlah Var total	14,408							
Reliabilitas	0,739							



## DOKUMENTASI PENELITIAN







## BIODATA PENULIS

Muhammad Arlin, dilahirkan di Curup, pada tanggal 30 Juli 1999. Penulis merupakan anak dari pasangan ayah Bustami dan ibu Hartati (almh.) dengan tiga saudara kandung yakni kakak pertama Meri Suryani, kakak ke dua Yuliana, dan kakak ke tiga Agus Dianto (alm.). Penulis memiliki hobby berolahraga dan hiking. Penulis menuntaskan Pendidikan dasarnya pada SD Negeri 15 Curup dan lulus pada tahun 2013 dan kemudian melanjutkan ke jenjang Pendidikan menengahnya di SMP Negeri 1 Curup Tengah dan lulus pada tahun 2015. Penulis melangsungkan Pendidikan sekolah tingkat atas di selama 3 tahun dan lulus pada tahun 2017 di SMK Negeri 1 Curup. Pada tahun 2017 ini penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya adalah Institut Agama Islam Negeri Curup. Penulis menempuh Pendidikan Sarjana Strata Satu di Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Penulis menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2023 dengan judul penelitian “*Pengaruh Penggunaan BSI Mobile dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Studi Kasus BSI KCP Curup, Kabupaten Rejang Lebong)*”.

