

**PENGARUH LAYANAN BI FAST *M-BANKING* DAN BI FAST
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP
KEPUASAN DOSEN DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI ANTAR BANK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Perbankan Syariah



OLEH:

DWI LESTARI

NIM: 20631023

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

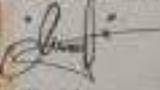
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 20631023
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *BI FAST* *Mobile Banking* Dan *BI FAST* *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Melakukan Transaksi Antar-Bank

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesaryanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disitaskan dalam referensi. Apabila sekeandainya hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 20 Februari 2024


METERAN TEMPEL
Dwi Lestari
NIM. 20631023

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada,

Yth, Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Di

Curup

Assalammu'alaikum Wr. Wb,

Setelah melakukan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Dwi Lestari mahasiswa IAIN yang berjudul: *PENGARUH LAYANAN BI FAST M-BANKING DAN BI FAST AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN DOSEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI ANTAR BANK* sudah dapat diajukan dalam sidang skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

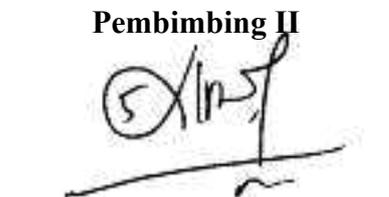
Demikian permohonan ini kami ajukan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Curup, 6 Februari 2024

Pembimbing I

Dr. Hendrianto, M.A.
NIP. 198706212023211022

Pembimbing II

Sineba Arli Silvia, M.E.
NIP. 199105192023212037



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

Dr. Dr. AK Giri, No. 01, Kuala Bui, 081, Telp. (0732) 21610-21750, Fax 21610, Kode Pos 28117
Website: iaincurup, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri (IAEN) Curup Email:
iaincurup@iaencurup@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 579 / Ia.34/ES/PP.00.0/2024

Nama : Dwi Lestari
NIM : 20631023
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan BI FAST *M-Banking* dan BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Melakukan Transaksi Antar Bank

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

Hari Tanggal : Senin, 10 Juni 2024
Waktu : 08.00-09.30 WIB
Tempat : Ruang II Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri (IAEN) Curup

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

TIM PENGEH

Ketua

Habburahman, M.H.
NIP. 19850329 201903 1 005

Sekretaris

Fismawati, M.E.
NIDN. 2024038902

Penguji I

Rahman Arifin, M.E.
NIP. 19881221 201903 1 009

Penguji II

Ferryudi, SE.MM.
NIP. 19870201 202012 1 003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Ngudei, M.Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia Rahmat hidayah serta inayahnya sehingga kita masih diberikan kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beserta salam tak henti-hentinya selalu kita curahkan kepada baginda kita nabi agung Muhammad SAW karena berkat beliau kita pada saat ini berada pada zaman yang terang-benderang penuh ilmu teknologi seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian studi tingkat Sarjana (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Jurusan Perbankan Syariah. Saya berharap nantinya penelitian ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu maupun wawasan bagi pembacanya. Penelitian ini tentunya jauh dari kata sempurna karna sempurna hanya milik Sang Pencipta, untuk itu pembaca diharapkan memberikan kritik dan saran yang membangun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidaklah dapat berjalan tanpa peran, dorongan, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor Institut Agama Islam (IAIN) Negeri Curup,
2. Bapak Dr. Ngadri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam (IAIN) Negeri Curup,

3. Bapak Ranaswijaya, S.E.I., M.E, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Islam Institut Agama Islam (IAIN) Negeri Curup,
4. Bapak Khairul Umam Khudhori, selaku Pembimbing Akademik yang telah enggan meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dari awal dijalani perkuliahan hingga penyelesaian penulisan Skripsi ini,
5. Bapak Dr. Hendrianto, M.A., selaku Pembimbing 1 yang telah enggan meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini,
6. Ibu Sineba Arli Silvia, M.E., selaku Pembimbing 2 yang telah enggan meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini,
7. Bapak/ Ibu Dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bersedia membimbing selama masa perkuliahan,
8. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Syairah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam (IAIN) Negeri Curup yang telah bersedia menjadi Responden serta engan meluangkan waktunya dan juga secara tidak langsung memberikan arahan maupun nasihat-nasihat yang sangat luar biasa.

Curup, 4 Mei 2024

Dwi Lestari
NIM. 20631023

MOTTO

“Dan barang siapa berpegang teguh kepada Allah (sesungguhnya) telah diberi petunjuk ke jalan yang lurus” (QS. Ali ‘imran 3: 101)

Terus mencoba jangan takut gagal.

PERSEMBAHAN

Keberhasilan merupakan hal yang ingin semua orang capai bukan semata untuk kebahagiaan diri sendiri. Ada orang-orang tercinta yang juga ingin dibanggakan dan sangat pantas untuk mendapat hormat serta terima kasih semoga selalu dalam lindungan Allah SWT., Skripsi ini adalah persembahan saya kepada:

1. Skripsi ini sepenuhnya saya persembahkan kepada kedua orang tua yang sangat hebat, ibu (mamak) saya Suprihatin dan ayah (bapak) saya Sutarto, tanpa do'a serta ridho keduanya tidaklah mungkin saya bisa sampai dititik seperti sekarang ini. Banyak pengorbanan yang selama ini mereka berikan tanpa berkeluh kesah, itulah yang menjadi penyemangat sehingga saya sanggup, mampu dan yakin selama ini.
2. Kepada adik tersayang Jastian Nakya Putra, semoga dapat menjadi anak yang soleh yang berbakti kepada kedua orang tua dan marilah buktikan bersama kita dapat menjadi kebanggan keluarga.
3. Kepada kakek dan nenek. pak wo Tukijan, almh. mak wo Jumirah, pak wo Suratman, mak wo Sutyem, mbah Tukini, merupakan orang-orang hebat yang selalu memberikan wejangan-wejangan yang sangat berharga yang insyaallah akan selalu diingat.
4. Kepada kakek buyut dan mbah buyut, alm. pak wek Maldi, alm. mbah Paiman, alm. mbah Saiman, mbok Katemi, mbok Mis, merupakan orang-orang hebat yang selalu memberikan wejangan-wejangan yang sangat berharga yang insyaallah akan selalu diingat.

5. Kepada bibik dan lelek, serta adik-adik sepupu yang selalu memberi semangat dan selalu memberikan wejangan-wejangan yang sangat berharga yang insyaallah akan selalu diingat.
6. Kepada teman sekamar saya tercinta Anggun Surviola yang jadi chef dikosan, selalu penyabar, menjadi pendengar dan jadi teman halu selama tiga tahun ini. Kepada teman-teman terdekat yang sudah seperti keluarga yang selalu mensupport, mengingatkan, dan selalu mau menemani sedari awal hingga saat ini kepada Diana Monika & Ayu Siska Latifah, do'a dan dukungan kalian yang membuat saya selalu bersemangat dan optimis. Teman-teman yang mau sabar nungguin dan keliling-keliling seharian nyari data penelitian Desta dan Dillah. Teman-teman hebat Pebankan Syariah Lokal A yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang memiliki effort tersendiri dari masing-masingnya yang tentu akan selalu diingat. Teman-teman seangkatan, teman-teman dari prodi lain, kakak-kakak tingkat, adek-adek, serta seluruh teman seperjuangan dari SD hingga SMA lainnya yang tidak bisa juga saya sebutkan satu-persatu yang juga banyak memberikan masukan serta sarannya.
7. Kepada teman-teman GenBI yang selalu menjadi panutan yang keren.

ABSTRAK

Dwi Lestari, NIM. 20631023 “Pengaruh Layanan BI FAST *M-Banking* dan BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Melakukan Transaksi Antar Bank.” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Perkembangan teknologi Perbankan yang mulai banyak memberikan kemudahan salah satunya dalam sistem transaksi antar Bank seperti BI FAST *M-Banking* maupun BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari layanan BI FAST *M-Banking* dan BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan Dosen aktif PNS Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup dalam melakukan transaksi antar Bank

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan aplikasi olah data smartPLS dan data didapatkan dari observasi serta penyebaran kuisioner.

Berdasarkan hasil data dapat disimpulkan bahwa: 1. Berdasarkan hasil uji diperoleh data bahwa H1 diterima yaitu layanan BI-FAST *M-Banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank. Dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai t statistic sebesar $5,288 > 1,96$ atau nilai *p values* $0,000 < 0,05$, 2. Berdasarkan hasil uji diperoleh data bahwa H2 ditolak yaitu layanan BI-FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank. Dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai t statistic sebesar $1,129 < 1,96$ atau nilai *p values* $0,259 > 0,05$.

Kata Kunci: *Layanan, BI-FAST M-Banking, BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM), Kepuasan transaksi.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	10
F. Tinjauan Kajian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Teori Terkait Dengan Variabel Penelitian	19
1. <i>BI FAST</i>	19
a. <i>BI FAST M-Banking</i>	23
b. <i>BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)</i>	24
2. Kepuasan.....	27
3. Dosen	30

B. Kerangka Pemikiran.....	31
C. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Populasi dan Sampel	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	37
D. Instrumen Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pengolahan Data	39
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Temuan dan Hasil Penelitian.....	42
1. Outer model.....	42
2. Inner model	46
B. Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Simpulan	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Peserta <i>BI FAST</i> Batch 5	21
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	38
Tabel 4.1 <i>Outer Loading</i>	43
Tabel 4.2 <i>Cross Loading</i>	44
Tabel 4.3 <i>Construct Reliability</i>	46
Tabel 4.4 <i>R Square</i>	47
Tabel 4.5 Total Effects	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Dosen PNS FSEI IAIN Curup Pengguna <i>BI FAST M-Banking</i> & <i>ATM</i> Bank Syariah Indonesia (BSI)	5
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	32
Gambar 4.1 PLS SEM Algorithm.....	42
Gambar 4.2 <i>Bootstrapping</i>	46

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi tentunya telah berjalan dengan sangat baik, hingga saat ini banyak perubahan serta inovasi-inovasi baru yang di ciptakan untuk memudahkan kita dalam menjalankan ataupun membantu kerja dalam memenuhi kebutuhan manusia. Salah satunya perkembangan inovasi baru di dunia perbankan dimana seperti yang kita ketahui sudah ada *M-Banking dan Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai *hardware* maupun *software* untuk memudahkan kita dalam menikmati layanan yang ada di dalam suatu perusahaan perbankan.¹ Adapun salah satu layanan terbaru yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yaitu layanan BI-FAST yang merupakan suatu infrastruktur sistem pembayaran ritel nasional untuk transfer antar bank.² Layanan transfer antar Bank yang merupakan suatu bentuk pemindahan uang dari satu Bank ke Bank lainnya melalui layanan yang disediakan oleh Bank dengan biaya administrasi yang berbeda sesuai kebijakan masing-masing Bank.³

Layanan merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan dari adanya suatu aktifitas tertentu yang dilakukan antara dua orang atau lebih

¹ Siti Rochmah, dan Fidyah Yuli Ernawati, "Informasi Komputer Akuntansi Dan Manajemen", *Jurnal Infokam* 18, no. 1, (2022): 19.

² Bank Indonesia, *Bi Fast*, (Mei 2023), [https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/default.aspx#:~:text=apa%20itu%20bi%2dfast%3f,saat%20\(24%2f7\)](https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/default.aspx#:~:text=apa%20itu%20bi%2dfast%3f,saat%20(24%2f7).). Diakses pada Mei 5, 2023.

³ Colonel Caesar Sancho Ven Jean and Sintaria Sembiring, "Analysis of the Effect of Flip Application to Users of the Interbank Transfer Service System using the SEM Method". *Jurnal TelKa*, 14, no. 1 (2024):18 .

untuk saling memenuhi kebutuhannya masing-masing. Layanan ini memiliki sifat berwujud yang dapat diberikan kepada seseorang/nasabah namun tidak timbul kepemilikan terhadap penerima.⁴ Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan yang diterima oleh seseorang yang telah mendapatkan suatu layanan tertentu dimana pengungkapan perasaan itu bisa berupa puas dan tidak puas. Adanya perasaan puas jika pelayanan ataupun apa yang telah dia terima sesuai dengan keinginan serta bermanfaat dan berkualitas.⁵ Kualitas layanan berkaitan erat dengan adanya suatu kepuasan, sebab semakin berkualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.⁶

Bank Indonesia (BI) yang merupakan Bank Sentral Indonesia bertujuan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia. Bank Indonesia berdiri pada tahun 1951 yaitu merupakan wujud dari kedaulatan dari ekonomi RI. Dimana Bank Indonesia mengatur serta mengendalikan uang beredar, menjaga stabilitas nilai tukar rupiah, dan mengawasi kegiatan perbankan. Di tahun 1999 kemudian Bank Indonesia menjadi Lembaga yang Independen yang dimandatkan khusus oleh pemerintah untuk mengawasi stabilitas harga dan sistem keuangan di Indonesia.⁷

⁴ Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, And Samsuri Samsuri, "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang", *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 3, no. 2 (2022): 143.

⁵ Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, And Francisca Hermawan, "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking", *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, vol. 24 Issue 4 (2022): 773.

⁶ Iin Lailiah, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magetan", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 3.

⁷ Bank Indonesia, *Sejarah BI*, (2023), <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/sejarah-bi/default.aspx>. Diakses pada Mei 5, 2023.

Bank Indonesia telah meluncurkan fitur layanan BI-FAST yang diresmikan secara virtual pada tanggal 21 Desember 2021 di mana dalam siaran pers tersebut Bank Indonesia mengangkat tema yaitu “transformasi digital sistem pembayaran untuk akselerasi pemulihan ekonomi negeri”. BI-FAST atau Bank Indonesia *Fast Payment* yang merupakan fitur layanan terbaru untuk sistem pembayaran ritel nasional dimana fitur BI-FAST ini dapat memberikan layanan pembayaran yang real time yang CEMUMUAH (cepat, murah, mudah, aman, handal) serta tersedia setiap saat 24/7. BI-FAST merupakan tonggak penting reformasi digital, Gubernur BI menjelaskan bahwasannya dengan adanya fitur layanan pembayaran ritel nasional BI-FAST ini merupakan salah satu wujud penerapan adanya visi Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) tahun 2025 yang merupakan transformasi digital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan merata untuk mendukung program pemulihan ekonomi nasional.⁸ Sebanyak 106 peserta Bank yang terdaftar BI FAST atau sekitar 87% dari jumlah pangsa pembayaran ritel nasional termasuk salah satunya Bank Syariah Indonesia.⁹

Dwi Listyowati, Annisa Dilla Risky, Dan Francisca Hermawan memaparkan bahwasannya secara parsial layanan *E-Banking*, *SMS Banking*

⁸ Bank Indonesia, *Bi Luncurkan Bank Indonesia Fast Payment*, (2021), https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2333421.aspx. Diakses pada Desember 21, 2023.

⁹ Bank Indonesia, *Daftar Peserta BI-FAST Batch 5.Pdf*, November 2022, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2432122.aspx.n.d. Diakses pada Mei 28, 2023.

memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah sedangkan *M-Banking* tidak memiliki pengaruh. Kemudian secara simultan layanan.¹⁰

Melalui uji T parsial yang dilakukan oleh Sabik Kumaini, Fahrudin, Dan Samsuri diperoleh hasil data yaitu bahwasannya *E-Banking*, *M-Banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah serta memiliki hubungan yang positif. Sedangkan pada uji F simultan diperoleh data yaitu bahwasannya *E-Banking*, *M-Banking* memiliki pengaruh yang signifikan.¹¹

Secara parsial adanya *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Dan secara simultan juga diperoleh data yaitu *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. berdasarkan data pemaparan Siti Rochmah, dan Fidyah Yuli Ernawati.¹²

Dari penelitian sebelumnya melalui uji T dan uji F yang ada, didapatkan hasil data yaitu *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun ada data yang diperoleh juga yang menjelaskan tidak adanya pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian

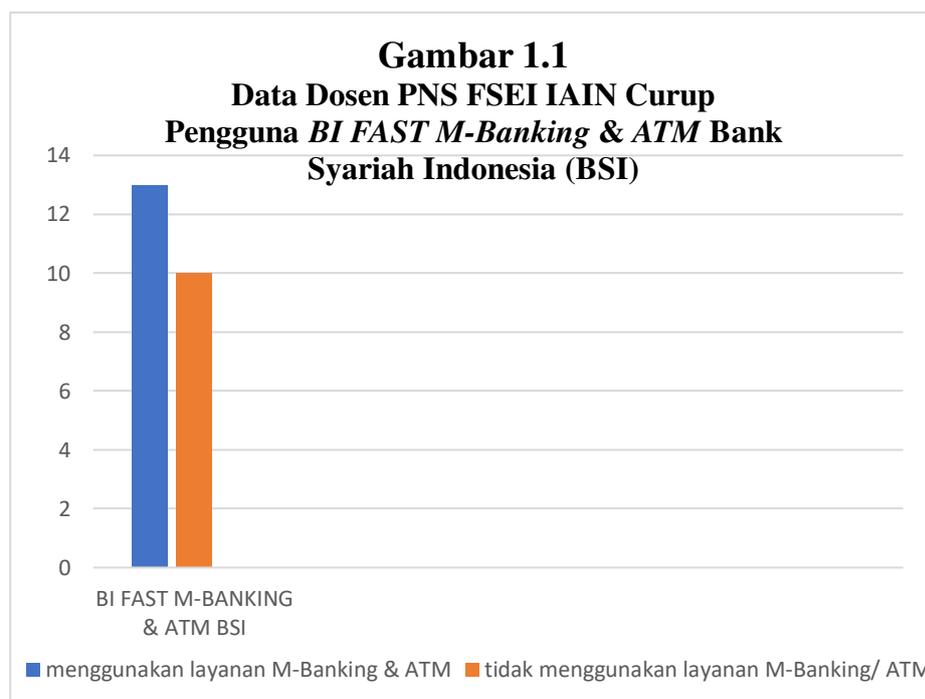
¹⁰ Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, And Francisca Hermawan, "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking", *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 24 Issue 4 (2022): 771-779.

¹¹ Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, And Samsuri Samsuri, "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang", *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 3, no. 2 (2022): 143 – 153.

¹² Siti Rochmah, dan Fidyah Yuli Ernawati, "Informasi Komputer Akuntansi Dan Manajemen", *Jurnal Infokam* vol.18, no. 1, (2022): 18-27.

sebelumnya yang diteliti yaitu tentang adanya layanan *E-Banking*, *SMS Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan serta minat nasabah. Pada penelitian ini peneliti akan membahas dua variabel X saja mengenai layanan atau fitur layanan BI-FAST pada *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap variabel Y yaitu kepuasan Dosen.

Sistem transaksi antar Bank seperti yang kita tahu tentu memiliki biaya dalam setiap transaksinya, dimana biaya yang dipatok cukup tinggi per transaksinya. Dimana biaya per transaksi antar Bank lain seperti transaksi real time sebesar Rp. 6.500,00. Adapun transaksi lain seperti SKNBI dengan biaya Rp. 5.000,00 dan RTGS sebesar Rp. 30.000,00. Sedangkan jika menggunakan layanan *BI-FAST* biaya per transaksi



berkurang menjadi Rp. 2.500,00. Dimana nasabah dapat hemat banyak per transaksi antar Bank.¹³

Sumber: Observasi, 3 November 2023

Grafik menunjukkan data Dosen PNS FSEI (Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam) IAIN Curup Pengguna *BI FAST M-Banking & BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* Bank Syariah Indonesia (BSI) bahwa terdapat spesifikasi yaitu untuk yang pertama menunjukkan bahwasannya Dosen menggunakan semua baik *BI FAST M-Banking* maupun *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* BSI serta tahu mengenai apa itu *BI FAST*, untuk yang kedua menunjukkan bahwa Dosen tidak menggunakan salah satu dari pada *M-Banking* BSI, *Automatic Teller Machine (ATM)* BSI, tidak tahu tentang *BI FAST* atau juga tidak menggunakan semua dan tidak mengetahui tentang *BI FAST*. Dari data diagram diketahui bahwasannya Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup yang menggunakan *BI FAST M-Banking & BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* Bank Syariah Indonesia (BSI) itu sebanyak 13 orang dan data Dosen yang tidak menggunakan salah satu atau semua dari spesifikasi diatas sejumlah 10 orang.¹⁴

Dari kedua variabel dependen dalam penelitian ini yaitu variabel *BI FAST M-Banking* dan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)*, dapat kita lihat perkembangan teknologi khususnya di ranah perbankan yang setiap harinya memberikan kemudahan bagi penggunanya. Dapat dilihat dengan adanya kemudahan layanan transaksi yang diberikan oleh Bank Indonesia

¹³ Bank Indonesia, *BI-FAST (Overview Dan Skema Harga)*, (2023), <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01115/en-us>. Diakses pada Mei 28, 2023.

¹⁴ Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, November 3, 2023.

saat ini di mana pada layanan *BI FAST* biaya transaksi antar Bank yang tadinya sebesar Rp. 6.500,00/transaksi menjadi Rp. 2.500,00/transaksi akan tetapi dengan adanya kemudahan bentuk layanan masih terdapat Dosen yang tidak menggunakan layanan tersebut. Mengingat juga dari pemaparan yang ada diketahui bahwa layanan *BI-FAST* ini sudah dua tahun lebih berjalan, hingga saat ini serta terlihat belum ada pembaharuan terhadap layanannya sejak layanan *BI-FAST* diluncurkan. Dimana Bank Indonesia sebelumnya mengatakan bahwa kedepannya layanan *BI-FAST* akan diperluas secara bertahap dengan dikembangkan untuk transaksi melalui kanal-kanal lainnya seperti layanan yang berbasis instrument, QRIS, EDC dan *cross border*.¹⁵ Belum adanya pengembangan maupun peningkatan kualitas layanan seperti pada visi misi *BI FAST* ini yang membuat *BI FAST* ini kurang diperhatikan kembali dan apakah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabahnya. Kemudian layanan *BI-FAST* pada *M Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* ini belum pernah diteliti sebelumnya. Maka dari data yang diperoleh bahwa mayoritas Dosen sudah menggunakan layanan *BI FAST* ini untuk proses transaksi antar Bank kemudian di sini peneliti tertarik untuk melihat yaitu dari adanya layanan tersebut apakah sudah cukup memberikan kepuasan kepada para penggunanya atau memang dibutuhkan kembali pembaharuan terbaru melalui kanal-kanal lain atau pengembangan lain yang dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi untuk para penggunanya.

¹⁵ Bank Indonesia, *FAQ BI-FAST*, https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/Documents/FAQ_BI-FAST.pdf. Diakses pada Mei 28, 2023.

Dengan adanya latar belakang yang ada maka peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Layanan BI FAST Pada *M-Banking*, dan BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Melakukan Transaksi Antar Bank**”

B. Identifikasi Masalah

Dari adanya latar belakang tersebut di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini, Adapun masalah yang berhubungan dengan:

1. Layanan ini hanya dapat ditemukan melalui *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* saja.
2. Masih terdapat Dosen yang tidak menggunakan layanan *BI FAST* di *M-Banking* BSI ataupun *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* BSI dikarenakan masih terdapat eror layanan dimana terlihat sudah dua tahun lebih *BI FAST* berjalan namun terlihat masih belum terdapat pengembangan terhadap layanan tersebut seperti pada visi misi Bank Indonesia saat *BI FAST* diluncurkan, yaitu pengembangan melalui kanal lain seperti QRIS, EDC dan *Cross Border*. Adapun penggunaan BSI dikarenakan adanya tunjangan kinerja yang diterima melalui BSI namun tidak digunakan untuk transfer antar Bank. Dengan demikian pengalaman rasa kepuasan Dosen yang juga sebagai nasabah menggunakan layanan *BI FAST* ini masih belum dapat tersampaikan.

3. Bank Syariah Indonesia yang merupakan salah satu Bank yang terdaftar di BI FAST yang juga menjadi Bank yang wajib digunakan oleh seluruh Dosen aktif PNS Fakultas Syariah dan
4. Ekonomi Islam IAIN Curup untuk menerima tunjangan kinerja.

C. Batasan Masalah

Dengan adanya batasan masalah di sini diharapkan agar penelitian ini nantinya tidak mencangkup luas dan hanya fokus pada apa yang akan diteliti saja. Serta diharapkan agar peneliti mudah dalam meneliti sehingga dapat merampungkan tujuan dari pada apa yang akan diteliti ini.

1. Peneliti hanya akan meneliti pengaruh layanan *BI-FAST* pada *M-Banking*, dan *BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM)*.
2. Populasi sampel yang diteliti dikhususkan untuk Dosen aktif PNS pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Cakupan Bank yang diteliti yaitu hanya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk *Mobile Banking* yang digunakan yaitu *Mobile Banking BSI* serta jenis *Automatic Teller Machine (ATM)* yang digunakan adalah *Automatic Teller Machine (ATM)* yang bisa digunakan untuk transaksi untuk kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* BSI.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh dari adanya layanan BI-FAST *M-Banking* terhadap tingkat kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank ?
2. Apakah ada pengaruh dari adanya layanan BI-FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari adanya layanan BI-FAST *M-Banking* terhadap tingkat kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank?
 - b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari adanya layanan BI-FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank?

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat bagi penulis

Penulis mendapatkan data kemudian dari data yang ada peneliti bisa belajar mengolah, Menyusun, serta menerapkan ilmu yang didapatkan dari lapangan maupun ilmu dari hasil literasi.

- b. Manfaat bagi Dosen sebagai nasabah

Pengalaman rasa kepuasan Dosen yang juga sebagai nasabah menggunakan layanan BI FAST dapat tersampaikan.

c. Manfaat bagi Bank

Bank dapat lebih meningkatkan sistem layanan digital mereka, serta dapat melakukan analisis sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

d. Manfaat bagi pembaca

Pembaca dapat menjadikan penelitian ini sebagai literatur atau bahan bacaan untuk menambah wawasan ilmu. Diharapkan pembaca akan lebih mendapatkan banyak informasi, ilmu tentang adanya fitur baru perbankan yang ada saat ini serta kemudian dapat selalu meng-update informasi-informasi perbankan yang ada.

F. Tinjauan Kajian Terdahulu

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan pelanggan, dengan menggunakan teori ini diharapkan peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Dosen, kemudian dapat mengukur serta memprediksi tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan yang diterima, memahami pengaruh layanan BI-FAST, memberikan rekomendasi perbaikan kepada penyedia layanan BI-FAST baik *M-Banking* maupun *ATM*, dan berkontribusi terhadap penelitian dan praktik.

1. Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati, **“Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *E-Banking*, dan *M-Banking*”**

Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal Infokam Vol. XVIII, No. 1, STIE Semarang, Manajemen, 2022.

Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan responden sebanyak 97 orang. Sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda

Secara parsial adanya *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Dan secara simultan juga diperoleh data yaitu *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.¹⁶

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beda penelitian Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati terletak pada variabel yang digunakan yaitu *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sedangkan pada penelitian ini berfokus pada variabel *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan objek yang diteliti pada penelitian Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati yaitu Nasabah Bank Muamalat cabang pembantu pati sedangkan penelitian ini berfokus pada Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. Kemudian teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teori yang berbeda. Serta teknik analisis yang digunakan berbeda dan aplikasi olah data yang digunakan juga berbeda, dimana pada penelitian Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati

¹⁶ Siti Rochmah, dan Fidyah Yuli Ernawati, "Informasi Komputer Akuntansi Dan Manajemen", *Jurnal Infokam* 18, no. 1, (2022): 18-27.

menggunakan aplikasi olah data SPSS sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi olah data terbaru yaitu menggunakan SmartPLS 4.

2. Lin Lailiah, (Nim: 210816112), Skripsi, **“Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan”**, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah, 2021.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi yang ingin diteliti yaitu semua nasabah pengguna *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* di BRI Syariah KCP Ponorogo yang tidak diketahui pasti jumlahnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Teknik *sampling aksidental* dengan responden 97 orang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Dalam penelitian diperoleh data yaitu bahwa layanan *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. layanan *E-Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan juga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.¹⁷

¹⁷ Iin Lailiah, “Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine (Atm)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magetan”, (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 1-100.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beda penelitian Lin Lailiah terletak pada variabel yang digunakan yaitu *Internet Banking*, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sedangkan pada penelitian ini berfokus pada variabel *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan objek yang diteliti pada penelitian Lin Lailiah yaitu Nasabah Bank BRI Syariah Kcp. Magetan sedangkan penelitian ini berfokus pada Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. Kemudian teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teori yang berbeda. Serta teknik analisis yang digunakan berbeda dan aplikasi olah data yang digunakan juga berbeda, dimana pada penelitian Lin Lailiah menggunakan aplikasi olah data SPSS sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi olah data terbaru yaitu menggunakan SmartPLS.

3. Intan Diva, Farid Athony Ashal, dan Ismail Rasyid Ridla Tagiran, **“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kut Alam”**, Journal Of Sharia Economics, Volume 3, No 2, Universitas Islam Negeri Ar-Raniny, 2022.

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif, jenis data yaitu data primer yang dipeperoleh dari kuesioner, sedang analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, hipotesis, dan koefisien determinasi. Sampel yaitu nasabah Bank Aceh Syariah di kecamatan kuta alam.

Kemudian berdasarkan analisis yang dilakukan data yang diperoleh bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beda penelitian Intan Diva, Farid Athony Ashal, dan Ismail Rasyid Ridla Tagiran terletak pada variabel yang digunakan yaitu *M-Banking* sedangkan pada penelitian ini berfokus pada variabel *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan objek yang diteliti pada penelitian Intan Diva, Farid Athony Ashal, dan Ismail Rasyid Ridla Tagiran yaitu Nasabah Bank Aceh Syariah di kecamatan kuta alam. sedangkan penelitian ini berfokus pada Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. Kemudian teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teori yang berbeda. Serta teknik analisis yang digunakan berbeda dan aplikasi olah data yang digunakan juga berbeda, dimana pada penelitian Intan Diva, Farid Athony Ashal, dan Ismail Rasyid Ridla Tagiran menggunakan aplikasi olah data SPSS sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi olah data terbaru yaitu menggunakan SmartPLS.

4. Nur Azizah, **“Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Tabungan BRI Syariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan”**, IAIN Madura, 2017

¹⁸ Intan Diva, Farid Fathony Ashal, And Ismail Rasyid Ridha, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Journal Of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022): 198–214.

Yaitu pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.¹⁹

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beda penelitian Nur Azizah terletak pada variabel yang digunakan yaitu *M-Banking* sedangkan pada penelitian ini berfokus pada variabel *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan objek yang diteliti pada penelitian Nur Azizah yaitu Nasabah BRI Syariah Kcp. Pamekasan sedangkan penelitian ini berfokus pada Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. Kemudian teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teori yang berbeda. Serta teknik analisis yang digunakan berbeda dan aplikasi olah data yang digunakan juga berbeda, dimana pada penelitian Nur Azizah menggunakan aplikasi olah data SPSS sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi olah data terbaru yaitu menggunakan SmartPLS.

5. Colonel Caesar Sancho Ven Jean and Sintaria Sembiring, “**Analisa Pengaruh Penggunaan Aplikasi Flip Dalam Layanan Transaksi Transfer Antar Bank Menggunakan Metode SEM**”, Jurnal TelKa, Volume 14, No 1, Universitas Advent Inonesia, 2024.

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif, jenis data yaitu data primer yang dipeperoleh dari kuesioner, sedang analisis data

¹⁹ Nur Azizah, “*Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah BRIsyariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan*” (Skripsi, Iain Madura, 2017), 169.

menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana dan berganda. Sampel yaitu pengguna aplikasi flip yang ada didaerah Depok yang berjumlah 100 orang.

Kemudian berdasarkan analisis yang dilakukan data yang diperoleh dari olah data menggunakan metode SEM bahwa aplikasi flip berpengaruh signifikan terhadap pengguna sistem transaksi antar Bank.²⁰

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beda penelitian Colonel Caesar Sancho Ven Jean and Sintaria Sembiring terletak pada variabel yang digunakan yaitu *M-Banking* sedangkan pada penelitian ini berfokus pada variabel *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan objek yang diteliti pada penelitian Colonel Caesar Sancho Ven Jean and Sintaria Sembiring yaitu pengguna aplikasi flip sedangkan penelitian ini berfokus pada Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. Kemudian teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teori yang berbeda. Serta teknik analisis yang digunakan berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan ini diharapkan penulis dapat dengan mudah dalam penyusunan penelitian.²¹

Bab I Pendahuluan

²⁰ Colonel Caesar Sancho Ven Jean and Sintaria Sembiring, "Analysis of the Effect of Flip Application to Users of the Interbank Transfer Service System using the SEM Method". *Jurnal TelKa*, 14, no. 1 (2024):17-28 .

²¹ "Pedoman Penulisan Skripsi 2023 IAIN Curup" (Curup, 2023), 16-26.

Pada bab ini akan dipaparkan latar belakang dari masalah yang akan dikaji, selain itu ada juga pengidentifikasian masalah, Batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan kajian terdahulu, serta dituliskan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Nantinya akan berisi landasan teori terkait dengan variabel penelitian yang ada dalam penelitian serta gambaran kerangka pikir dan juga hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Kemudian di jelaskan tentang metodologi penelitian dimana terdapat populasi sampel, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan data.

Bab IV Temuan Penelitian Dan Pembahasan

Akan dipaparkan hasil dari penelitian.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Akan berisi kesimpulan serta saran dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Terkait Dengan Variabel Penelitian

1. BI-FAST

BI-FAST atau Bank Indonesia *Fast Payment* yang merupakan fitur layanan terbaru untuk sistem pembayaran ritel nasional dimana fitur BI FAST ini dapat memberikan layanan pembayaran yang real time yang CEMUMUAH (cepat, murah, mudah, aman, handal) serta tersedia setiap saat 24/7. Bank Indonesia telah meluncurkan fitur layanan BI-FAST yang diresmikan secara virtual pada tanggal 21 Desember 2021 dimana dalam siaran pers tersebut Bank Indonesia mengangkat tema yaitu “transformasi digital sistem pembayaran untuk akselerasi pemulihan ekonomi negeri”. *BI-FAST* merupakan tonggak penting reformasi digital, Gubernur BI menjelaskan bahwasannya dengan adanya fitur layanan pembayaran ritel nasional *BI-FAST* ini merupakan salah satu wujud penerapan adanya visi *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) tahun 2025 yang merupakan transformasi digital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan merata untuk mendukung program pemulihan ekonomi nasional.¹

Layanan BI-FAST ini menetapkan harga per transaksi sebesar Rp. 2.500,00 dimana harga tersebut merupakan harga dari

¹ Bank Indonesia, *Bi Luncurkan Bank Indonesia Fast Payment*, Desember 2021, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2333421.aspx. Diakses pada Mei 5, 2023.

peserta ke nasabah sedang harga BI ke peserta sebesar Rp.19,00. Dapat dilihat bahwasannya biaya transaksi terbilang murah dari biaya transaksi tanpa menggunakan layanan *BI-FAST* dimana biaya sebesar Rp. 6.500,00 per transaksi. Kemudian dalam layanan *BI-FAST* Adapun maksimal transaksi yaitu sebesar Rp. 250 juta per transaksi. Sedangkan transfer melalui RTGS dapat melayani transfer sebesar Rp. 100 juta dengan biaya transfer sebesar Rp.30.000,00, namun RTGS memiliki jam layanan operasional yang terbatas hanya pada saat jam kerja yaitu dari jam 6.30-16.40. Sedang jika transfer melalui SKNBI dapat melayani transfer sebesar Rp. 1 milyar dengan biaya transfer sebesar Rp.5.000,00, namun jam layanan juga terbatas dimana jam yang ditentukan sama dengan jam layanan RTGS yaitu terbatas dari pagi hingga sore saja ²

Adapun disini indikator dari adanya pelayanan, yaitu:

- a. Peningkatan efektivitas pemanfaatan dari adanya layanan perbankan, artinya apabila kualitas layanan itu berkualitas bagus maka nasabah juga akan memiliki rasa percaya terhadap produk layanan tersebut.
- b. Adanya kemudahan dalam transaksi perbankan, dimana dengan adanya layanan *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi antar bank.

² Bank Indonesia, *BI-FAST (Overview Dan Skema Harga)*, 2023, <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01115/en-us>. Diakses pada Mei 28, 2023.

- c. Peningkatan kualitas kinerja dalam pemanfaatan layanan yang ada, kinerja ini dapat dilihat dari sebagaimana tingkat penggunaan layanan yang tersedia oleh nasabah.³

Pada data pembaharuan terbaru 28 November 2022 terdapat data resmi Bank yang terdaftar pada *BI-FAST* sebanyak 106 peserta atau sekitar 87% dari jumlah pangsa pembayaran ritel nasional. Dimana Bank Syariah Indonesia telah terdaftar menjadi peserta *BI FAST* pada 21 Desember 2021.

Tabel 2.1

Daftar Peserta BI-FAST ⁴

No	Batch 1	Batch 2	Batch 3	Batch 4	Batch 5
1	BSI (Bank Syariah Indonesia)	Allo Bank Indonesia	Artha Graha Internasional	BTPN	Standard Chartered Bank
2	BCA Syariah	Bank Digital BCA	Bumi Arta	Capital Indonesia	MUFG Bank
3	Bank Central Asia	Ganesha	Bank DKI	CTBC	BPD Jambi
4	CIMB Niaga UUS	HSBC Indonesia	Bank DKI UUS	ICBC Indonesia	BPD Jambi UUS
5	Citibank, N.A	Ina Perdana	Bank Jago	Index Selindo	BPD Sulsel dan Sulbar
6	Danamon Indonesia	KEB Hana Indonesia	BPD Jabar & Banten Syariah	Bank Jago UUS	BPD Sulsel dan Sulbar UUS
7	Danamon	Mandiri Taspen	BPD Riau Kepri	Bank Jasa Jakarta	BPD Sumut

³ Oktovianus Sawu et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng", *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6, no. 1 (2023): 39–53.

⁴ Bank Indonesia, *Daftar Peserta BI-FAST Batch 5*, November 2022, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2432122.aspx.n.d. Diakses pada Mei 28, 2023.

	Indonesia UUS				
8	DBS Indonesia	Maspion Indonesia	Bank Raya Indonesia	Mayapada	BPD Sumut UUS
9	Mandiri	Mestika Dharma		Mayora	BPD Kaltim dan Kalut
10	Mega	Multi Arta Sentosa		Bank Muamalat	BPD Kaltim dan Kalut UUS
11	BNI (Persero)	Nationalnobu		Nagari UUS	Bank Aceh Syariah
12	Bank Permata	Pan Indonesia		Neo Commerce	BPD Bengkulu
13	OCBC NISP	BPD Bali		BPD DIY	BPD Kalteng
14	Bank Permata UUS	BPD Jabar & Banten		BPD DIY UUS	BPD Sulut dan Gorontalo
15	BRI	BPD Jateng		BPD Kalbar	BPD Sulawesi Tenggara
16	Sinarmas	BPD Jateng UUS		BPD Kalbar UUS	BPD Maluku dan Maluku Utara
17	BTN (Persero)	BPD Jatim		BPD Kalsel	BPD Banten
18	BTN UUS	BPD Jatim UUS		BPD Kalsel UUS	BPD NTB Syariah
19	UOB Indonesia	BPD NTT		BPD Sumbar	Bank Mega Syariah
20	Bank Woori Saudara Indonesia 1906	BPD Papua		BPD Sumsel Bangka Belitung	OCBC NISP UUS
21	CIMB Niaga	Sahabat Sampoerna		BPD Sumsel Bangka Belitung UUS	BTPN Syariah
22		Sinarmas UUS		Seabank	Bank Aladin Syariah

23		Kustodian Sentral Efek Indonesia		Maybank Indonesia	QNB Syariah
24				Maybank Indonesia UUS	Victoria Internasional
25				MNC Bank	Bank Resona Perdania
26					Bank IBK Indonesia
27					Bank China Construction
28					Bank of China
29					Bank of America NA

Terdapat dua bentuk layanan BI FAST, yaitu:

a. *BI FAST M-Banking.*

M-Banking itu sendiri merupakan salah satu fasilitas di era digital dalam perkembangan teknologi, komunikasi yang berbasis digital. Dimana layanannya dapat diakses melalui handphone baik berupa transfer antar bank, informasi saldo, mutase rekening, dan lain sebagainya.⁵ Dimana sebelumnya transaksi dilakukan dengan mendatangi Bank langsung dengan adanya *M-Banking* ini lebih memudahkan nasabah untuk transaksi dimanapun tanpa terkendala waktu maupun biaya. Banyak juga fitur layanan yang ditawarkan dari *M-Banking*

⁵ Daista Wury Permata Sari, "Pengaruh Produk Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Keputusan Menabung Sebagai Variabel Moderating Studi Pada Bsi Kcp Magetan Haryono", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2023), 116.

seperti berbagai macam bentuk layanan transaksi, QRIS, umrah dan haji, pembayaran tagihan dan lain sebagainya.⁶ Jadi *BI FAST M-Banking* merupakan sebuah bentuk layanan transaksi antar Bank yang dapat digunakan melalui aplikasi *M-Banking* dengan biaya per transaksi lebih murah dari biaya transaksi real time.

Kelebihan dari layanan *BI FAST M-Banking*, yaitu:

- 1) Transaksi yang cepat
- 2) Akses layanan yang mudah
- 3) Keamanan data nasabah
- 4) Biaya murah
- 5) Tanpa kendala tempat, Dimana saja bisa bertransaksi

Kekurangan dari layanan *BI FAST M-Banking*, yaitu:

- 1) Terpikat atau bergantung pada internet
- 2) Terdapat batas per transaksi yaitu sebesar Rp. 250,00 juta/ transaksi
- 3) Resiko keamanan berupa penipuan dan hacking tetap beresiko.
- 4) Ketidaknyamanan pengguna.⁷

b. *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)*.

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sebuah alat elektronik yang menyediakan layanan transaksi keuangan

⁶ Nur Ainun Ningsih and M. Irwan Padli Nasution, “.Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah,” *Sci-Tech Journal 2*, no. 1 (2022): 91.

⁷ Bank Indonesia, *BI-FAST (Overview Dan Skema Harga)*, (2023), <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01115/en-us>. Diakses pada Mei 28, 2023.

perbankan untuk atau yang sengaja disediakan untuk umum.⁸ Keberadaan *Automatic Teller Machine (ATM)* saat ini sudah sangat membantu karena dengan cepatnya perkembangan dari pada *Automatic Teller Machine (ATM)* itu sendiri yang kemudian memudahkan Masyarakat dalam sistem transaksi, *Automatic Teller Machine (ATM)* sendiri memiliki keunggulannya tersendiri yang membuat para nasabah lebih memilih menggunakan *Automatic Teller Machine (ATM)* untuk sistem transaksi. Dimana *Automatic Teller Machine (ATM)* menyediakan beberapa layanan didalamnya yaitu Tarik dan setor tunai, cek saldo, cek mutasi rekening, transaksi antar Bank, dan sebagainya.⁹ *Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan alat dengan rating yang tinggi dengan kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai alat pembayaran, dengan adanya *Automatic Teller Machine (ATM)* tentu sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa perlu repot-repot datang langsung ke Bank. Kemudian layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* juga berbasis internasional sehingga meningkatkan *cost productivity* sehingga memudahkan *cost transaction* internasional lebih mudah.¹⁰

⁸ Agnia Lutfiah Salsabila And Ratri Wulandari, "Efektivitas Terhadap Pengguna Atm Mengenai Saat Melakukan Transaksi Terkait Lokasi ATM", *Jurnal Vastukara*, 2, no.1 (2022): 26.

⁹ Abdul Hafith, Muhammad Saleh, And Rudi Masniadi, "Kualitas Layanan Atm Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah", *Journal Of Social Sciences And Humanities*, 1, No. 4 (2020): 254.

¹⁰ Muhammad Muzani Zulmaizar And Abd Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo" *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 4, No. 1 (2019): 84.

Jadi *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan sebuah bentuk layanan transaksi antar Bank yang dapat digunakan melalui mesin *Automatic Teller Machine (ATM)* yang sudah terdaftar menjadi anggota BI FAST dengan biaya per transaksi lebih murah dari biaya transaksi real time.

Kelebihan dari layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)*, yaitu:

- 1) Transaksi yang cepat
- 2) Tersedia setiap saat
- 3) Keamanan transaksi menggunakan PIN dan OTP.

Kekurangan dari layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)*, yaitu:

- 1) Terdapat batas per transaksi yaitu sebesar Rp. 250,00 juta/ transaksi
- 2) Resiko keamanan berupa penipuan dan hacking tetap beresiko.
- 3) Biaya transaksi tambahan jika *Automatic Teller Machine (ATM)* tidak terdaftar sebagai peserta *BI FAST*
- 4) Keterbatasan *Automatic Teller Machine (ATM)* jika tidak mendukung untuk layanan BI FAST nasabah perlu mencari *Automatic Teller Machine (ATM)* yang mendukung untuk transaksi
- 5) Kerusakan atau eror pada mesin *Automatic Teller Machine (ATM)*.

- 6) Mesin *Automatic Teller Machine (ATM)* yang kehabisan uang
- 7) Ketidaknyamanan pengguna.¹¹

2. Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan yang diterima oleh seseorang yang telah mendapatkan suatu layanan tertentu dimana pengungkapan perasaan itu bisa berupa puas dan tidak puas. Adanya perasaan puas jika pelayanan ataupun apa yang telah dia terima sesuai dengan keinginan serta bermanfaat dan berkualitas.¹² Kepuasan pelanggan berupa bentuk pendapat dari pengalaman pelanggan yang berasal dari perbandingan dari harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan barang/jasa dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan layanan barang/jasa.¹³ Kualitas layanan berkaitan erat dengan adanya suatu kepuasan, sebab semakin berkualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.¹⁴ Kepuasan pelanggan merupakan segala bentuk penilaian dari adanya pelayanan dari fitur atau produk tertentu itu dirasa terpenuhi dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

¹¹ Bank Indonesia, *BI-FAST (Overview Dan Skema Harga)*, (2023), <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01115/en-us>. Diakses pada Mei 28, 2023.

¹² Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, And Francisca Hermawan, "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking", *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 24 Issue 4 (2022): 773.

¹³ Farah Margaretha Leon, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen keuangan dan Akuntansi*, (Jakarta, Penerbit Salemba empat, 2023), 110.

¹⁴ Iin Lailiah, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magetan", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 8.

Kepuasan pelanggan juga dapat berupa perasaan senang atau rasa kecewa.¹⁵

Adapun Indikator kepuasan, yaitu:

- a. Kesesuaian dengan harapan nasabah
- b. Minat dikemudian hari untuk menggunakan kembali layanan tersebut
- c. Merekomendasikan layanan kepada orang lain¹⁶

Adapun faktor penentu kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas dari produk

Jika produk yang digunakan berkualitas tentunya pelanggan akan merasa puas

- b. Kualitas dari pelayanan

Jika pelayanan yang diberikan baik dan tidak mengecewakan tentunya pelanggan akan merasa puas

- d. Emosional

Jika tingkat kepuasan terhadap suatu produk yang didapatkan itu tinggi, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena suatu merek tertentu dan nilai sosial karena adanya pengaruh merek tersebut.

- e. Harga

¹⁵ Wevi Nugraha, Adi Indrayanto, And Lusi Suwandari, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Yang Dirasakan Dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Dimediasi Rasa Percaya", *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi* 24, No. 1 (2022): 49.

¹⁶ Aldi Samara and Metta Susanti, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma," *Jurnal Riset Akuntansi*, 1, no.2 (2023): 3.

Adanya harga yang relatif murah tentunya akan sangat mempengaruhi kepuasan dari suatu pelanggan.

f. Biaya

Biaya dimaksud sebagai pengeluaran tambahan maupun waktu untuk mendapatkan suatu keinginan tertentu yang berupa produk maupun layanan jasa.¹⁷

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat dari :

a. Adanya sistem keluhan dan usulan

Adanya keluhan maupun bentuk usulan akan dijadikan bahan evaluasi.

b. Dilakukan survei kepuasan pelanggan

Suatu survei dapat dilakukan secara berkala, di mana dapat dilakukan wawancara, kuesioner dalam segala bentuk layanan-layanan yang ada yang digunakan pelanggan.

c. Adanya konsumen samaran

Tujuan dari pada adanya konsumen samaran untuk melihat serta menilai langsung dari pada adanya layanan yang diterima pelanggan.

d. Analisis mantan nasabah/ pelanggan

¹⁷ Methiana indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. (Jawa timur, unitomo press, 2019), 45-46.

Kita dapat menanyakan serta menilai sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah sebagai bahan evaluasi.¹⁸

3. Dosen

Merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengaruh cukup besar dalam pendidikan khususnya dalam sebuah institusi pendidikan. Tugas serta tanggung jawab yang diemban pun cukup besar Dimana sebagai seorang tenaga pendidik professional Dosen haruslah memenuhi spesifikasi tertentu berupa kopetensi pedagogik, kopetensi kepribadian, kopetensi sosial, serta kopetensi professional.¹⁹ Kopetensi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga pendidik dapat dibuktikan dengan memiliki sertifikat pendidik karena telah sesuai dan memenuhi persyaratan akademik untuk dapat diangkat sebagai tenaga pendidik hal tersebut telah tercantum dalam ketentuan Undang-Undang tentang Guru dan Dosen (UUGD) yang tentu harus dipatuhi sebagaimana mestinya.²⁰ Seorang tenaga pendidik ini lebih mengarah kepada mendidik mahasiswa menjadi orang yang berilmu membentuk karakter atau disebut *transfer of values*.

Tugas dan tanggung jawab:

¹⁸ Farah Margaretha Leon, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen keuangan dan Akuntansi*, (Jakarta, Penerbit Salemba empat, 2023), 125-126

¹⁹ Lis Masithah, *Model Kinerja Dosen Berbasis Kearifan Lokal*, (Medan, Umsu Press, 2022), 2-3.

²⁰ Feni Yunita, "Analisis Kebijakan Profesionalisme Guru Dan Dosen," *Jurnal Program Studi PGMI* 9, No,1 (2022): 78-79.

1. Pengembangan kurikulum,
2. Pembimbingan serta membantu keberhasilan pendidikan kepribadian karakter mahasiswa,
3. Meneliti masalah yang ditemukan dalam proses pengajaran serta melakukan penilaian kemajuan,
4. Meningkatkan keahlian atau keprofesionalan seorang Dosen,
5. Pembuatan perangkat pembelajaran Dosen,
6. Menciptakan generasi penerus yang berperan aktif dalam tujuan kemasyarakatan,
7. Mengikuti serta mematuhi aturan yang ada.²¹

B. Kerangka Pemikiran

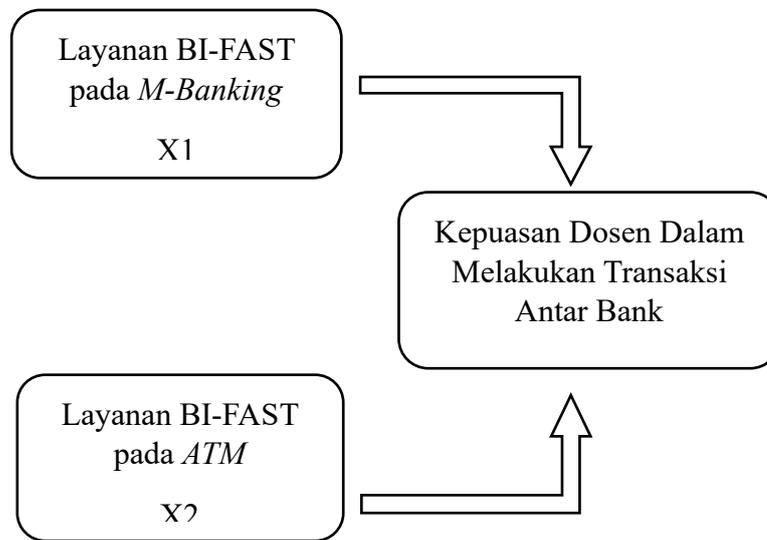
Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang adanya teori yang berhubungan. Menjelaskan antara hubungan variabel independen dan dependen.²² Maka berdasarkan adanya teori tersebut maka diperoleh kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1

²¹ Muhammad Yusron Maulana El-Yunusi, Amalia Salsabilla, And Nurul Arifin, "Guru Profesional Dalm Perspektif Filsafat Pendidikan Islam," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, No,2 (2023): 4206-4211.

²² Iin Lailiah, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magetan", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 37.

Kerangka Analisis



Dalam kerangka pikir dijelaskan terkait layanan BI-FAST yang merupakan suatu Variabel X di mana variabel X1(BI-FAST pada *M-Banking*), dan X2(BI-FAST pada *ATM*) dengan kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank sebagai variabel Y.

C. Hipotesis

Hipotesis memiliki dua arti kata yang berasal dari Bahasa Yunani yaitu *hipo* “sementara” dan *thesis* “pernyataan/ teori”, maka dari itu hipotesis juga bisa disebut dugaan sementara atau pernyataan sementara yang masih belum diketahui kebenarannya dan masih perlu dilakukan uji kebenaran dugaan.²³

Diterima atau ditolakny kebenaran dari suatu hipotesis nantinya akan dibuktikan melalui data-data yang terkumpul. Dari adanya latar

²³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Penghitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 38.

belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka berpikir dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis terkait layanan BI-FAST *M-Banking* terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank

BI FAST M-Banking merupakan sebuah bentuk layanan transaksi antar Bank yang dapat digunakan melalui aplikasi *M-Banking* dengan biaya per transaksi lebih murah dari biaya transaksi real time.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Intan Diva (2022) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanann *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam”**.

Yaitu di mana pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan aplikasi olah data SPSS, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel *Mobile Banking* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁴

H1: layanan BI-FAST *M-Banking* (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar bank

2. Hipotesis terkait layanan BI-FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.

BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sebuah bentuk layanan transaksi antar Bank yang dapat digunakan melalui mesin *Automatic Teller Machine (ATM)* yang sudah terdaftar menjadi

²⁴ Intan Diva, Farid Fathony Ashal, And Ismail Rasyid Ridha, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Journal Of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022): 198–214.

anggota BI FAST dengan biaya per transaksi lebih murah dari biaya transaksi real time.

Berdasarkan hasil penelitian Nur Azizah (2017) dengan judul **“Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Tabungan BRI Syariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan”**. Yaitu pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.²⁵

Penelitian lain oleh Nurul Hikmah, Aida Vitria, and Muhammad Hadini (2020) dengan judul **“Gambaran Layanann ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin”**. Yaitu dimana pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* masih belum terlalu memuaskan nasabah.²⁶

²⁵Nur Azizah, “Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah BRIsyariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan” (Skripsi, Iain Madura, 2017), 169.

²⁶ Nurul Hikmah, Hj Aida Vitria, And Muhammad Hadini, “Gambaran Layanan ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin,” (2020): 7.

H0: layanan BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar bank

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat dikatakan sebagai sebuah kasus dengan memenuhi syarat tertentu yang ada berkaitan dengan masalah pada penelitian, dimana kasus bisa berupa manusia, hewan, barang, maupun peristiwa. Atau bisa dikatakan sebagai suatu elemen yang memiliki suatu karakteristik yang merupakan bentuk kumpulan dari ukuran dari hal yang ingin diinferensi.¹

Peneliti meneliti Dosen pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dimana populasi sampel bersifat Heterogen. Dimana jumlah populasi Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) seluruhnya berjumlah 23 orang.²

2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari karakteristik adanya populasi suatu penelitian. Pengambilan sampel dapat dilakukan apabila suatu populasi dirasa terlalu luas ataupun adanya suatu keterbatasan biaya, tenaga maupun waktu si peneliti dalam

¹ Karimuddin Abdullah dan Misbahhul Jannah, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Aceh, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 78-79.

² “Daftar Dosen Yang Mengajar Di Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Iain Curup Tahun 2022/2023”

melakukan penelitian.³ Bisa dilakukan pengambilan sampel untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

Kemudian teknik sampling yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan menggunakan *sampling purposive* dimana sampel yang diambil adalah sampel yang memenuhi pertimbangan-pertimbangan dalam penelitian.⁴ Pertimbangan penentuan sampel dengan melihat bahwasannya sampel dikhususkan kepada Dosen aktif PNS Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (IAIN) Curup yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berjumlah 23 orang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup tepatnya di jalan Dr AK. Gani, Dusun Curup, Curup Utara. Dan untuk waktu penelitian di mulai sejak SK Penelitian dikeluarkan sampai penelitian selesai.

C. Sumber Data

Data merupakan data primer dimana data merupakan data asli dan diperoleh langsung dari sumber datanya. Sumber data diperoleh atau didapatkan melalui kuisioner.

³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi penelitian*, (Medan, Penerbit KBM Indonesia, 2021),38

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2023), 84-85.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Lalu selanjutnya akan dipaparkan prosedur pengembangan instrumen pengumpulan suatu data serta adapun pemilihan alat, bahan yang akan dipergunakan di dalam penelitian. Dengan adanya instrumen ini maka akan diketahui suatu instrumen itu sudah sesuai dengan variabel yang akan diukur. Instrumen penelitian juga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya.⁵

Kemudian alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dimana didalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur yang diambil secara langsung menggunakan kuisisioner. Sedangkan skala yang digunakan yaitu skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi dari responden.⁶

Tabel 3.1

Skala Pengukuran⁷

Kategori	Skala
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
R (Ragu-ragu)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

⁵ *Pedoman Penulisan Skripsi*, (IAIN Curup, 2018), 18.

⁶ Asep Saepul Hamdi, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif Ekonomi Syariah* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2023), 110-113.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2023), 93-94.

Kemudian dalam pengolahan data baik semua bentuk uji statistik dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi pengolah data SmartPLS 4.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berupa cara ataupun bentuk alat yang diperlukan yang akan digunakan dalam pengumpulan data.⁸ Data diperoleh melalui kuisioner yang disebarakan secara langsung pada responden.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Outer Model

Memiliki kaitan dengan adanya hubungan suatu konstruk dengan indikatornya. *Outer model* ini melihat seberapa jauh indikator-indikator benar mencermminkan konstruk yang diukur.

a. Validitas konvergen

Uji ini dapat diketahui dari adanya nilai *loading factor* dari setiap indikator latennya. Dimana nilai *loading factor* harus melebihi 0,7 untuk dapat dikatakan baik untuk mengukur nilai validitas konvergen. Dan jika nilai *loading factor* 0,5 hingga 0,6 ini dapat dikatakan cukup.⁹

b. Validitas diskriminan

⁸ Rifka Agustianti, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*(Makassar, CV Tohar Media, 2022 , 135.

⁹ Sholichah, Atiek Mar'atus. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 48.

Untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk benar berbeda dari konstruk lain dalam pengukuran indikatornya. Dimana suatu konstruk seharusnya lebih berkorelasi dengan indikatornya sendiri dari pada indikator konstruk lain dalam model. Apabila validitas deskriminannya baik berarti konstruk benar-benar dapat dibedakan dengan konstruk lain.¹⁰

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas juga merupakan salah satu syarat yang perlu dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu penelitian jika diukur dari kurun waktu yang berbeda. Uji reliabilitas konstruk diukur menggunakan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari suatu blok indikator pengukur konstruk. Suatu konstruk yang reliabel yaitu dapat dilihat dari nilai *composite reliability* > 0,70 dan *cronbach's alpha* >0,60 maka dapat dikatakan baik.¹¹

2. *Inner model*

Merupakan model yang diguknakan untuk mengukur semua bentuk rangkaian variabel. *Inner model* menggambarkan hubungan antar konstruk dimana konstruk-konstruk saling berkaitan.

a. *R Square*

¹⁰ Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, No. 1 (2021): 186.

¹¹ Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti, And Mail Hilian Batin, “Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia” *Journal Of Economics And Accounting* 4, no. 1 (2023): 45-46.

Mengukur sejauh manakah variabel laten atau konstruk dapat menjelaskan variasi dalam indikator yang diukur olehnya.¹²

b. Uji hipotesis

Dilakukan untuk menguji keberartian parameter model. Dilihat dari signifikansi koefisien jalur yang diperoleh dengan menggunakan teknik *bootstrapping*. Apabila nilai *t statistic* > 1,96 dengan *p value* < 0,05, maka bisa dikatakan berpengaruh signifikan.¹³

¹² Bella Puspita Rininda And Radna Nurmalina, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia,” *Journal Of Applied Managerial Accounting* 7, no. 2 (2023): 227–228.

¹³ Asih Nuryanti And Fajar Satria, “Analisis Faktor Pendorong Nasabah Perbankan Melakukan Transaksi Digital Menggunakan Mobile Banking,” *Journal Of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 12 (2023): 1412.

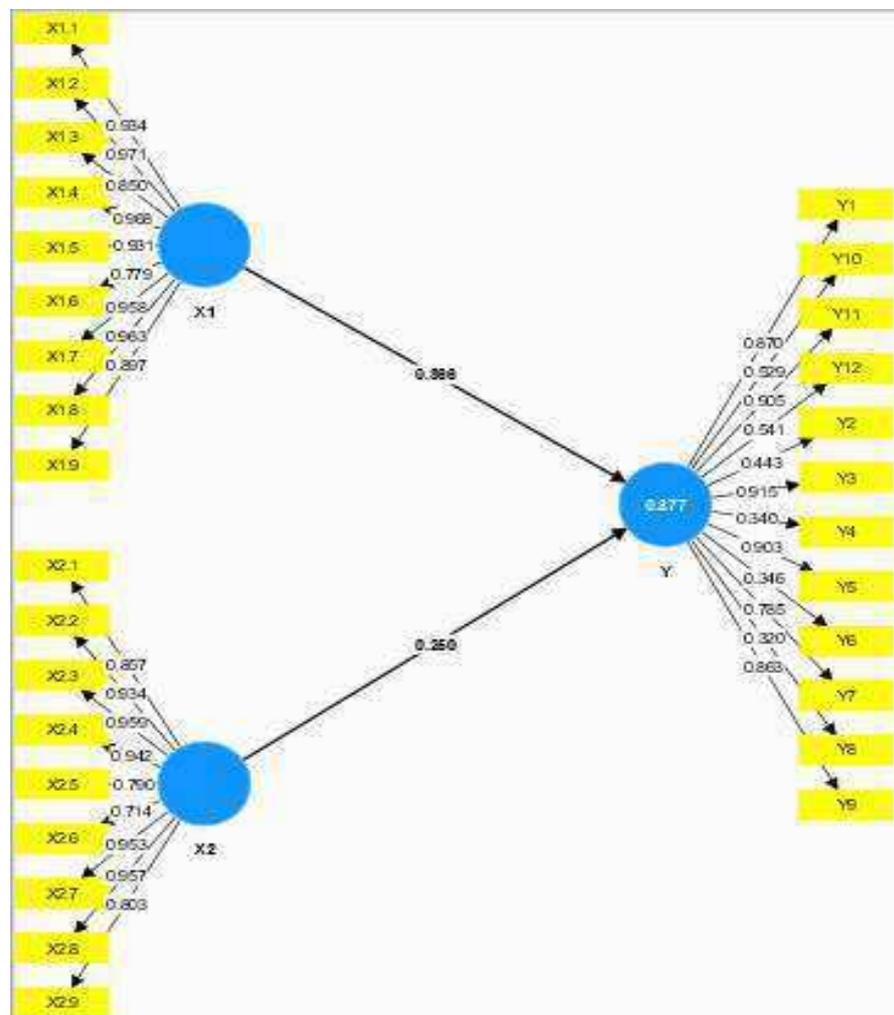
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan dan Hasil Penelitian

1. Outer model

Outer model ini melihat seberapa jauh indikator-indikator benar mencerminkan konstruk yang diukur.

Gambar 4.1. PLS SEM Algorithm



Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

a. Validitas konvergen

Uji ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya data. Dimana nilai *loading factor* harus melebihi 0,7 untuk dapat dikatakan baik untuk mengukur nilai validitas konvergen. Dan jika nilai *loading factor* 0,5 hingga 0,6 ini dapat dikatakan cukup.¹ Dari pengolahan data menggunakan smartPLS 4 didapatkan hasil *outer loading* pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Outer Loading

	X1	X2	Y
X1.1	0.934		
X1.2	0.971		
X1.3	0.850		
X1.4	0.968		
X1.5	0.931		
X1.6	0.779		
X1.7	0.958		
X1.8	0.963		
X1.9	0.897		
X2.1		0.857	
X2.2		0.934	
X2.3		0.959	
X2.4		0.942	
X2.5		0.790	
X2.6		0.714	
X2.7		0.953	
X2.8		0.957	
X2.9		0.803	
Y1			0.870
Y3			0.915
Y5			0.903
Y7			0.785
Y9			0.863
Y11			0.905

**Tabel
4.1. Outer
loading**

¹ Sholichah, Atiek Mar'atus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi", (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 48.

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Dari tabel diatas diketahui nilai *loading factor* semua item pernyataan $> 0,70$, maka semua item pernyataan dinyatakan *valid konvergen*.

b. Validitas diskriminan

Uji ini untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk benar berbeda dari konstruk lain dalam pengukuran indikatornya. Dimana suatu konstruk seharusnya lebih berkorelasi dengan indikatornya sendiri dari pada indikator konstruk lain dalam model. Apabila validitas deskriminannya baik berarti konstruk benar-benar dapat dibedakan dengan konstruk lain.² Dari pengolahan data menggunakan smartPLS 4 didapatkan hasil *cross loading* pada tabel berikut:

Tabel 4.2. *Cross Loadings*

² Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, No. 1 (2021): 186.

	X1	X2	Y
X1.1	0.934	0.070	0.778
X1.2	0.971	0.136	0.890
X1.3	0.850	0.080	0.736
X1.4	0.968	0.096	0.863
X1.5	0.931	0.143	0.824
X1.6	0.779	0.043	0.671
X1.7	0.958	0.106	0.893
X1.8	0.963	0.241	0.944
X1.9	0.897	0.265	0.826
X2.1	0.013	0.857	0.164
X2.2	0.115	0.934	0.369
X2.3	0.174	0.959	0.383
X2.4	0.062	0.942	0.314
X2.5	0.050	0.790	0.225
X2.6	0.165	0.714	0.297
X2.7	0.249	0.953	0.436
X2.8	0.004	0.957	0.289
X2.9	0.193	0.803	0.359
Y1	0.855	0.080	0.870
Y3	0.897	0.046	0.915
Y5	0.164	0.794	0.903

Y7	0.071	0.544	0.785
Y9	0.054	0.570	0.863
Y11	0.047	0.848	0.905

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Dari tabel diatas diketahui nilai korealsi antara indikator dengan konstruknya > dari korelasi dengan konstruk blok lainnya, maka semua item pernyataan dinyatakan *valid deskriminan*.

c. Uji reliability

Uji reliability digunakan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu penelitian jika diukur dari kurun waktu yang berbeda. Uji reliabilitas konstruk diukur menggunakan *composite realibility* dan *cronbach's alpha* dari suatu blok indikator pengukur konstruk. Suatu konstruk yang reliabel yaitu dapat dilihat dari nilai *composite reliability* > 0,70 dan *cronbach's alpha* >0,60 maka dapat dikatakan baik.³ Dari pengolahan data menggunakan smartPLS 4 didapatkan hasil *Construct Reliability* pada tabel berikut:

³ Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti, And Mail Hilian Batin, "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia" *Journal Of Economics And Accounting* 4, no. 1 (2023): 45-46.

Tabel 4.3. Construct Reliability

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho c)</i>
X1	0.976	0.980
X2	0.964	0.969
Y	0.897	0.905

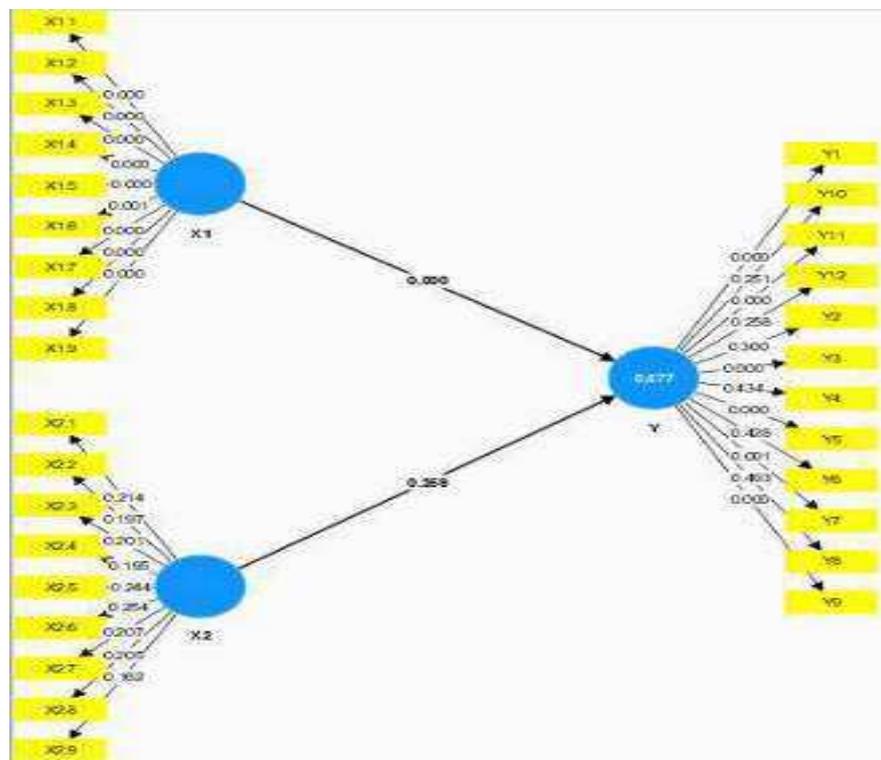
Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Dari tabel diatas diketahui nilai cronbach's alpha semua variabel > 0,60 dan composite reliability semua variabel > 0,70 maka semua variabel sudah dikatakan baik atau reliabel.

2. *Inner model*

Inner model menggambarkan hubungan antar konstruk dimana konstruk-konstruk saling berkaitan.

Gambar 4.2. Bootstrapping



Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

a. *R Square*

Uji ini mengukur sejauh manakah variabel laten atau konstruk dapat menjelaskan variasi dalam indikator yang diukur olehnya.⁴ Dari pengolahan data menggunakan smartPLS 4 didapatkan hasil *R Square* pada tabel berikut:

Tabel 4.4. *R Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square adjusted</i>
Y	0.877	0.864

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Dari tabel diatas diketahui nilai *R Square* variabel kepuasan Dosen (Y) sebesar 0,877, hal tersebut menandakan bahwa variabel *BI FAST M-Banking* (X1) dan *BI FAST ATM* (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan Dosen (Y) sebesar 87,7 %. Maka dapat disimpullkan bahawa model dianggap kuat.

b. Uji hipotesis

Uji ini dilakukan untuk menguji keberartian parameter model. Dilihat dari signifikansi koefisien jalur yang diperoleh dengan menggunakan teknik *bootstrapping*. Apabila nilai *t statistic* > 1,96 dengan *p value* < 0,05, maka bisa dikatakan berpengaruh signifikan.⁵ Dari pengolahan data menggunakan smartPLS 4 didapatkan hasil Total Effects pada tabel berikut:

⁴ Bella Puspita Rininda And Radna Nurmalina, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia," *Journal Of Applied Managerial Accounting* 7, no. 2 (2023): 227–228.

⁵ Asih Nuryanti And Fajar Satria, "Analisis Faktor Pendorong Nasabah Perbankan Melakukan Transaksi Digital Menggunakan Mobile Banking," *Journal Of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 12 (2023): 1412.

Tabel 4.5. Total Effects

	<i>Original sample(O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics ([O/STDEV])</i>	<i>P values</i>
X1 -> Y	0.866	0.771	0.164	5.288	0.000
X2 -> Y	0.250	0.322	0.221	1.129	0.259

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Dari tabel diatas diperoleh hasil:

- 1) Variabel *BI FAST M-Banking (X1)* diperoleh nilai t statistic sebesar $5,288 > 1,96$ atau nilai *p values* $0,000 < 0,05$, H1 diterima yaitu *BI FAST M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan Dosen.
- 2) Variabel *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2)* diperoleh nilai t statistic sebesar $1,129 < 1,96$ atau nilai *p values* $0,259 > 0,05$, maka H2 ditolak yaitu *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Dosen.

B. Pembahasan

1. Pengaruh layanan *BI FAST M-Banking (X1)* terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar Bank.

Dari hasil olah data smartPLS 4 didapatkan hasil data bahwa layanan *BI FAST M-Banking (X1)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar Bank. Hubungan layanan *BI FAST M-Banking (X1)* dengan kepuasan Dosen (Y) memiliki nilai koefisien yang positif. Dengan adanya bentuk layanan *BI FAST M-Banking (X1)* yang ada saat ini cukup memberikan

kepuasan terhadap penggunaannya untuk melakukan transaksi antar Bank. Apabila kualitas layanan itu terus meningkat maka tingkat kepuasan Dosen juga akan ikut terus meningkat yang dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang setuju atau sangat setuju.

Dapat dilihat pada *outer model* item pernyataan untuk mengukur variabel dinyatakan valid konvergen yang dapat dilihat pada tabel 4.1 *loading factor* dimana keseluruhan item pernyataan yang dinyatakan valid harus $> 0,70$. Kemudian dilihat dari validitas diskriminannya pada tabel 4.2 *cross loading* juga dikatakan valid karena indikator konstruksinya $>$ dari blok konstruk lainnya. Sedangkan pada uji reliability nilai *cronbach's alpha* didapat $> 0,60$ dan nilai *composite reliability* $> 0,70$, maka variabel dinyatakan reliabel.

Pada inner model didapatkan nilai *R Square* sebesar 87,7 % yang menunjukkan bahwa variabel *BI FAST M-Banking* (X1) dan *BI FAST ATM* (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan Dosen (Y). Kemudian pada uji hipotesis bahwa diperoleh nilai t statistic sebesar $5,288 > 1,96$ atau nilai *p values* $0,000 < 0,05$, maka untuk H1 diterima yaitu *BI FAST M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Intan Diva (2022) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanann Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam”**. Yaitu dimana pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan aplikasi olah data SPSS,

diperoleh hasil peneliitan yang menyatakan bahwa variabel *Mobile Banking* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶

Penelitian lain oleh Lin Lailiah (2021), “**Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan**”. Yaitu dimana pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Teknik *sampling aksidental* dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Diperoleh data *M-Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.⁷

Kepuasan pelanggan berupa bentuk pendapat dari pengalaman pelanggan yang berasal dari perbandingan dari harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan barang/jasa dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan layanan barang/jasa.⁸ Maka dari itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BI-FAST M-Banking* itu Bank Indonesia agar terus dapat tetap mempertahankan eksistensi layanan *BI-FAST M-Banking* ini ataupun peningkatan kualitas serta layanan yang ada.

⁶ Intan Diva, Farid Fathony Ashal, And Ismail Rasyid Ridha, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Journal Of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022): 198–214.

⁷ Iin Lailiah, “*Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magetan*”, (Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021), 1-100.

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 263.

Adapun dengan adanya indikator-indikator untuk pengukuran variabel Y yaitu kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank untuk pengukuran variabel X2 BI FAST *M-Banking*:

Tabel 4.6. Hasil Kuisisioner

Indikator	Pernyataan	Keterangan
Y1	BI FAST <i>M-Banking</i> BSI memberikan kepuasan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan handal sesuai yang saya butuhkan.	Terpenuhi
Y3	Layanan BI FAST <i>M-Banking</i> BSI meningkatkan kepuasan saya dalam melakukan transaksi antar bank.	Terpenuhi
Y5	BI FAST <i>M-Banking</i> BSI memenuhi harapan saya dalam hal kualitas transaksi antar bank.	Terpenuhi
Y7	Saya merasa layanan BI FAST <i>M-Banking</i> BSI sangat menarik dan dikenal luas.	Terpenuhi
Y9	Saya akan terus menggunakan layanan BI FAST <i>M-Banking</i> BSI untuk melakukan transaksi antar bank.	Terpenuhi
Y11	Berdasarkan pengalaman saya, saya akan merekomendasikan layanan BI FAST <i>M-Banking</i> BSI kepada orang lain untuk melakukan transaksi antar bank.	Terpenuhi

Sumber: Data lapangan hasil kuisisioner, 2024.

Dapat disimpulkan dari tabel diatas bahwa untuk indikator:

- a. Kesesuaian minat, yang dapat dilihat dari Y1, Y3 dan Y5 terhadap variabel X1 sudah terpenuhi.
 - b. Minat dikemudian hari untuk menggunakan kembali layanan tersebut, yang dapat dilihat pada Y7 dan Y9 terhadap variabel X1 sudah terpenuhi.
 - c. Merekomendasikan layanan layanan kepada orang lain, yang dapat dilihat pada Y11 terhadap variabel X1 sudah terpenuhi.
2. Pengaruh layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2)* terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar Bank.

Dari hasil olah data smartPLS 4 didapatkan hasil data bahwa layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2)* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Dosen (Y) dalam melakukan transaksi antar Bank. Hubungan layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2)* dengan kepuasan Dosen (Y) memiliki nilai koefisien yang negatif. Dengan adanya bentuk layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM) (X2)* yang ada saat ini tidak cukup memberikan kepuasan terhadap penggunaannya untuk melakukan transaksi antar Bank.

Dapat dilihat pada outer model item pernyataan untuk mengukur variabel dinyatakan valid konvergen yang dapat dilihat pada tabel 4.1 loading factor dimana keseluruhan item pernyataan yang dinyatakan valid harus $> 0,70$. Kemudian dilihat dari validitas diskriminannya pada tabel 4.2 *cross loading* juga dikatakan valid karena indikator konstruksinya $>$ dari blok konstruk lainnya. Sedangkan pada uji reliability

nilai *cronbach's alpha* didapat $> 0,60$ dan nilai *composite reliability* $> 0,70$, maka variabel dinyatakan reliabel.

Pada inner model didapatkan nilai R Square sebesar 87,7 % yang menunjukkan bahwa variabel *BI FAST M-Banking* (X1) dan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan Dosen (Y). Kemudian pada uji hipotesis didapatkan nilai t statistic sebesar $1,129 < 1,96$ atau nilai *p values* $0,259 > 0,05$, maka untuk H2 ditolak yaitu *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.

Berdasarkan hasil penelitian Nur Azizah (2017) dengan judul **“Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Tabungan BRI Syariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan”**. Yaitu pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.⁹

Penelitian lain oleh Nurul Hikmah, Aida Vitria, and Muhammad Hadini (2020) dengan judul **“Gambaran Layanann ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank**

⁹ Nur Azizah, “Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah BRI syariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Kantar Cabang Pembantu Pamekasan” (Skripsi, Iain Madura, 2017), 169.

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin”. Yaitu dimana pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi. diperoleh hasil peneliitan yang menyatakan bahwa variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* masih belum terlalu memuaskan nasabah.¹⁰

Dimana kepuasan pelanggan berupa bentuk pendapat dari pengalaman pelanggan yang berasal dari perbandingan dari harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan barang/jasa dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan layanan barang/jasa.¹¹ Maka dari itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM)* itu Bank Indonesia agar terus dapat tetap mempertahankan eksistensi layanan *BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM)* ini ataupun peningkatan kualitas serta layanan yang ada.

Adapun dengan adanya indikator-indikator untuk pengukuran variabel Y yaitu kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank untuk pengukuran variabel X2 *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)*:

Tabel 4.7. Hasil Kuisioner

Indikator	Pernyataan	Keterangan
-----------	------------	------------

¹⁰ Nurul Hikmah, Hj Aida Vitria, And Muhammad Hadini, “Gambaran Layanan ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin,” (2020): 7.

¹¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 263.

Y2	BI FAST ATM BSI memberikan kepuasan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan handal sesuai yang saya butuhkan.	Tidak terpenuhi
Y4	Layanan BI FAST ATM BSI meningkatkan kepuasan saya dalam melakukan transaksi antar bank.	Tidak terpenuhi
Y6	BI FAST ATM BSI memenuhi harapan saya dalam hal kualitas transaksi antar bank.	Tidak terpenuhi
Y8	Saya merasa layanan BI FAST ATM BSI sangat menarik dan dikenal luas.	Tidak terpenuhi
Y10	Saya akan terus menggunakan layanan BI FAST ATM BSI untuk melakukan transaksi antar bank.	Tidak terpenuhi
Y12	Berdasarkan pengalaman saya, saya akan merekomendasikan layanan BI FAST ATM BSI kepada orang lain untuk melakukan transaksi antar bank.	Tidak terpenuhi

Sumber: Data lapangan hasil kuisisioner, 2024.

Dapat disimpulkan dari tabel diatas bahwa untuk indikator:

- a. Kesesuaian minat, yang dapat dilihat dari Y2,Y4 dan Y6 terhadap variabel X2 belum terpenuhi.
- b. Minat dikemudian hari untuk menggunakan kembali layanan tersebut, yang dapat dilihat pada Y8 dan Y10 terhadap variabel X2 belum terpenuhi.

- c. Merekomendasikan layanan layanan kepada orang lain, yang dapat dilihat pada Y12 terhadap variabel X2 belum terpenuhi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil uji diperoleh data bahwa layanan *BI-FAST M-Banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank. Dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai t statistic sebesar $5,288 > 1,96$ atau nilai p values $0,000 < 0,05$, maka untuk H_1 diterima yaitu *BI FAST M-Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.
2. Berdasarkan hasil uji diperoleh data bahwa layanan *BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM)* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank. Dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai t statistic sebesar $1,129 < 1,96$ atau nilai p values $0,259 > 0,05$, maka untuk H_2 ditolak yaitu *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.

B. Saran

1. Bagi Bank Indonesia diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan *BI-FAST* lagi melalui perkembangan digital dengan menambah fitur baru *BI-FAST*.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk lebih meningkatkan layanan yang ada seperti keamanan, kecepatan layanan, serta perbaharuan terbaru layanan *BI FAST Automatic Teller Machine (ATM)* maupun *M-Banking* untuk transaksi antar Bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel baru dalam penelitian yang dimana variabel tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar Bank.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, karimuddin, Misbahul Jannah, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Agustianti, Rifka, Pandriadi, dkk.. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Makasar: CV Tohar Media, 2022.
- Saepul Hamdi, Asep, dkk. . *Metode Penelitian Kuantitatif Ekonomi Syariah*. Gorontalo: Ideas Publishing , 2023.
- Margaretha Leon, Farah, dkk.. *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen keuangan dan Akuntansi*. Jakarta, Penerbit Salemba Empat , 2023.
- Masithah, Lis. *Model Kinerja Dosen Berbasis Kearifan Lokal*. Medan, Umsu Press, 2022.
- Methiana indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa timur, unitomo press, 2019.
- *Pedoman Penulisan Skripsi 2023 IAIN Curup*. 2023.
- *Pedoman Penulisan Skripsi*. IAIN Curup, 2018.
- Sugiarto, John JOI Ihalauw, dkk. , *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Pariwisata*. Jakarta: Andi, 2023
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Hafni, Sahir., Syafriada . *Metode Penelitian* . Medan: Penerbit KBM Indonesia , 2021

DOKUMENTASI

- *Daftar Dosen Yang Mengajar Di Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup Tahun 2022/2023*.

JURNAL

- Anggraini, Mayang Julia Abdullah Sani, And Arfan Harahap. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai" *Jurnal Ekonomi Syariah (EKSYA)* 3. no.2 (2022).
- Diva, Intan, Farid Fathony Ashal, And Ismail Rasyid Ridha. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam". *Journal Of Sharia Economics* 3. no. 2 (2022).
- El-Yunusi, Muhammad Yusron Maulana, Amalia Salsabilla, And Nurul Arifin. "Guru Profesional Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, No,2 (2023).
- Hafith, Abdul, Muhammad Saleh, And Rudi Masniadi. "Kualitas Layanan Atm Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah". *Journal Of Social Sciences And Humanities* 1. no. 4 (2020).

- Hikmah, Nurul, Aida Vitria, And Muhammad Hadini. "Gambaran Layanan ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin" (2020).
- Iskandar, Rhoma And Muhamad Ihwanudin. "Pengaruh Layanan Tahapan Dan ATM BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Roxy Mas Jakarta", *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis* 1. no. 1 (2022).
- Jean, Colonel Caesar Sancho Ven and Sintaria Sembiring, "Analysis of the Effect of Flip Application to Users of the Interbank Transfer Service System using the SEM Method". *Jurnal TelKa*, 14, no. 1 (2024).
- Khumaini, Sabik, Fahrudin Fahrudin, And Samsuri Samsuri. "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang". *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 3. no. 2 (2022).
- Listyowati, Dwi, Annisa Dilla Rizky, And Francisca Hermawan. "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas SMS Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking" *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. 24 Issue 4 (2022).
- Ningsih, Nur Ainun and M. Irwan Padli Nasution. "Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah". *Sci-Tech Journal* 2. no. 1 (2022).
- Nugraha, Wevi, Adi Indrayanto, And Lusi Suwandari. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Yang Dirasakan Dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Dimediasi Rasa Percaya" *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi* 24. no. 1 (2022).
- Nuryanti, Asih And Fajar Satria. "Analisis Faktor Pendorong Nasabah Perbankan Melakukan Transaksi Digital Menggunakan Mobile Banking" *Journal Of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 12 (2023).
- Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, And Angdy Ayu Mustika. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng". *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6. no. 1 (2023).
- Pambudi, Tri Wijayanti Sekar, And Euis Soliha. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank" *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4. no. 3 (2022).
- Rininda, Bella Puspita And Radna Nurmalina. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia," *Journal Of Applied Managerial Accounting* 7, no. 2 (2023).
- Rochmah, Siti dan Fidyah Yuli Ernawati. "Informasi Komputer Akuntansi Dan Manajemen" *Jurnal Infokam* 18. no. 1 (2022).
- Samara, Aldi and Metta Susanti. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma" *Jurnal Riset Akuntansi*. 1. no.2 (2023).

- Sani, Mayang Julia Anggraini, Abdullah And Arfan Harahap. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai". *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 3. no 2 (2022).
- Sauw, Oktovianus et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng". *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6. no. 1 (2023).
- Savira, Airin Akte Dan Utara. "Analisis Tingkat Kesuksesan Layanan Mobile Banking Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bank Panin". *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer* 8. no.1 (2023).
- Setiagraha, Dika, Ilham Prawidi Sakti, And Mail Hilian Batin. "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia" *Journal Of Economics And Accounting* 4, no. 1 (2023).
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, And Muhammad Iqbal. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Mudammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021).
- Wulandari, Putri, And Nurkosrina Aisyah. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)" *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis* 2. no. 1 (2023).
- Yunita, Feni. "Analisis Kebijakan Profesionalisme Guru Dan Dosen". *Jurnal Program Studi PGMI* 9. no.1 (2022).
- Zulmaizar, Muhammad Muzani And Abd Rahman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo" *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 4, no. 1 (2019).

SKRIPSI

- Azizah, Nur. "Pengaruh Perubahan Tarif Layanan Transaksi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah BRISyariah IB Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan". Skripsi, Iain Madura, 2017.
- Lailiah, Lin. "Skripsi Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan". Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021.
- Permata Sari, Daista Wury. "Pengaruh Produk Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Keputusan Menabung Sebagai Variabel Moderating Studi Pada Bsi Kcp Magetan Haryono". Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2023.
- Sholichah, Atiek Mar'atus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi", Skripsi, Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo, 2021.

WAWANCARA

- Dosen aktif PNS FSEI IAIN Curup. *Wawancara*. November 3, 2023.

WEBSITE

- Bank Indonesia. *BI FAST*. [https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/default.aspx#:~:text=apa%20itu%20bi%2dfast%3f,saat%20\(24%2f7\)](https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/default.aspx#:~:text=apa%20itu%20bi%2dfast%3f,saat%20(24%2f7)). Diakses pada Mei 5, 2023.
- *BI-FAST (Overview Dan Skema Harga)*. 2023. <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01115/en-us>. Diakses pada Mei 28, 2023.
- *Bi Luncurkan Bank Indonesia Fast Payment*. Desember 2021. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2333421.aspx. Diakses pada Mei 5, 2023.
- *Daftar Peserta BI-FAST Batch 5*. November 2022. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2432122.aspx.n.d. Diakses pada Mei 28, 2023.
- *Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam*. (2023). <http://fsei.iaincurup.ac.id/>.
- *FAQ BI-FAST*. 2021. https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/infrastruktur/documents/FAQ_BI-FAST.pdf
- *Sejarah BI*. 2023. <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/sejarah-bi/default.aspx>. Diakses pada Mei 5, 2023.
- *Sejarah Iain Curup*. 2023. http://www.iaincurup.ac.id/?page_id=10910.
- *Visi& Misi Iain Curup*. 2023. http://www.iaincurup.ac.id/?page_id=10915.

L

A

M

P

I

R

A

N

-

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH LAYANAN BI FAST *M-BANKING* DAN BI FAST *AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)* TERHADAP KEPUASAN DOSEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI ANTAR BANK

Yang terhormat: Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Sehubungan dengan diadakannya penelitian tentang “**Pengaruh Layanan BI FAST *M-Banking* Dan BI FAST *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Melakukan Transaksi Antar Bank**” Izin sebelumnya saya Dwi Lestari dengan NIM 20631023, prodi Perbankan Syariah semester 7. Ingin menyampaikan tujuan dari pada kuisisioner penelitian ini.

Tujuan dari pada penelitian saya ini yaitu untuk mengetahui apakah dengan adanya layanan BI-FAST M-Banking dan BI-FAST ATM ini akan berpengaruh terhadap kepuasan Dosen dalam melakukan transaksi antar bank. Dimana fokus objek yang diteliti, yaitu akan berfokus pada Dosen aktif PNS khususnya Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka untuk melengkapi data penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu akan dijaga. Atas izin dan kesempatan yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Dwi Lestari

NIM: 20631023

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah kolom yang kosong menggunakan salah satu angka yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri Bapak/Ibu dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. No Responden :
- b. Dosen aktif program studi:
 1. Perbankan Syariah
 2. Ekonomi Syariah
 3. Hukum Tata Negara
 4. Hukum Keluarga Islam
 5. Hukum Ekonomi Syariah
 6. Lainnya.....
- c. Umur :
 1. 20 s/d 30 tahun
 2. 31 s/d 40 tahun
 3. 41 s/d 50 tahun
 4. > 50 tahun
- c. Jenis Kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir :
 1. S1
 2. S2
 3. S3
 4. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah kolom yang kosong dengan tanda centang (√) sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.

Keterangan:

SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

RR (Ragu-Ragu)

TS (Tidak Setuju)

STS (Sangat Tidak Setuju)

A. PENGUKURAN VARIABEL LAYANAN BI-FAST M-BANKING (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya menggunakan layanan BI FAST M-Banking BSI untuk melakukan transaksi antar bank.					
2	Saya percaya dengan adanya layanan BI FAST M-Banking BSI ini akan memberikan kualitas layanan yang baik.					
3	Layanan BI FAST M-Banking BSI termasuk layanan efisien sesuai dengan yang saya butuhkan.					
4	Layanan BI FAST M-Banking BSI memudahkan saya dalam melakukan transaksi antar bank.					
5	Saya tidak pernah mengalami masalah atau kesulitan saat menggunakan layanan BI FAST M-Banking BSI.					
6	Selama saya menggunakan layanan BI FAST M-Banking BSI ini tidak terdapat eror aplikasi dan gangguan layanan lainnya.					
7	Saya merasa layanan BI FAST M-Banking BSI memberikan kecepatan yang memadai dalam proses transaksi.					

8	Saya merasa BI FAST M-Banking BSI memberikan peningkatan kualitas layanan dan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
9	Saya menginginkan perbaharuan dari layanan BI FAST M-Banking BSI ini dikanal-kanal lain seperti QRIS, EDC dan Cross Border.					
B. PENGUKURAN VARIABEL LAYANAN BI-FAST ATM (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya menggunakan layanan BI FAST ATM BSI untuk melakukan transaksi antar bank.					
2	Saya percaya dengan adanya layanan BI FAST ATM BSI ini akan memberikan kualitas layanan yang baik.					
3	Layanan BI FAST ATM BSI termasuk layanan efisien sesuai dengan yang saya butuhkan.					
4	Layanan BI FAST ATM BSI memudahkan saya dalam melakukan transaksi antar bank.					
5	Saya tidak pernah mengalami masalah atau kesulitan saat menggunakan layanan BI FAST ATM BSI.					
6	Selama saya menggunakan layanan BI FAST ATM BSI ini tidak terdapat eror mesin dan gangguan layanan lainnya.					
7	Saya merasa layanan BI FAST ATM BSI memberikan kecepatan yang memadai dalam proses transaksi.					
8	Saya merasa BI FAST ATM BSI memberikan peningkatan kualitas layanan dan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
9	Saya menginginkan perbaharuan dari layanan BI FAST ATM BSI ini dikanal-kanal lain seperti QRIS, EDC dan Cross Border.					

C. PENGUKURAN VARIABEL KEPUASAN DOSEN DALAM MELAKUKAKAN TRANSAKSI ANTAR BANK (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	BI FAST M-Banking BSI memberikan kepuasan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan handal sesuai yang saya butuhkan.					
2	BI FAST ATM BSI memberikan kepuasan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan handal sesuai yang saya butuhkan.					
3	Layanan BI FAST M-Banking BSI meningkatkan kepuasan saya dalam melakukan transaksi antar bank.					
4	Layanan BI FAST ATM BSI meningkatkan kepuasan saya dalam melakukan transaksi antar bank.					
5	BI FAST M-Banking BSI memenuhi harapan saya dalam hal kualitas transaksi antar bank.					
6	BI FAST ATM BSI memenuhi harapan saya dalam hal kualitas transaksi antar bank.					
7	Saya merasa layanan BI FAST M-Banking BSI sangat menarik dan dikenal luas.					
8	Saya merasa layanan BI FAST ATM BSI sangat menarik dan dikenal luas.					
9	Saya akan terus menggunakan layanan BI FAST M-Banking BSI untuk melakukan transaksi antar bank.					
10	Saya akan terus menggunakan layanan BI FAST ATM BSI untuk melakukan transaksi antar bank.					
11	Berdasarkan pengalaman saya, saya akan merekomendasikan layanan BI FAST M-Banking BSI kepada orang lain untuk melakukan transaksi antar bank.					

12	Berdasarkan pengalaman saya, saya akan merekomendasikan layanan BI FAST ATM BSI kepada orang lain untuk melakukan transaksi antar bank.					
----	---	--	--	--	--	--

Terimakasih banyak atas partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini yang tentunya akan sangat membantu untuk didapatkan data yang diharapkan akan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pada penelitian ini. Jika dirasa Bapak/Ibu memiliki pertanyaan lebih lanjut mengenai penelitian ini, silahkan hubungi:

Peneliti : Dwi Lestari

No WA : 0857 5817 8737

Email : dwilest280@gmail.com

TABULASI DATA

Variabel X1 (BI FAST M-Banking)

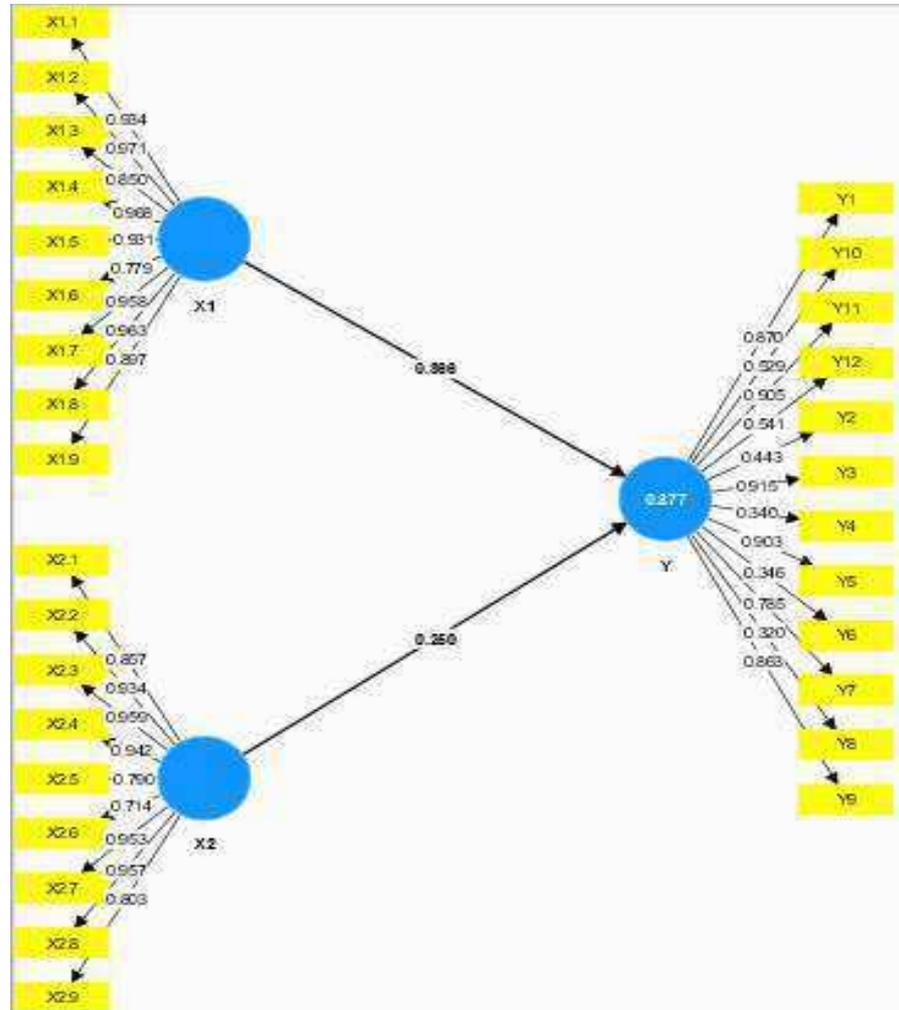
No Responde n	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	TOTA L Y
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	5	5	5	5	4	2	5	5	5	41
7	5	5	5	5	4	2	5	5	5	41
8	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
10	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36
11	5	5	4	5	2	2	4	4	5	36
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
14	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
18	5	3	4	3	3	2	2	2	5	29
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	4	2	5	5	5	41
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	5	5	0	4	4	2	4	4	5	33

Variabel X2 (BI FAST Automatic Teller Machine (ATM))

No Responde n	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	TOTA L X2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	37
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	2	5	4	5	2	2	4	4	5	33
7	5	5	5	5	2	2	5	5	5	39
8	4	5	4	4	4	4	5	5	4	39
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
11	2	5	4	3	2	4	4	4	2	30
12	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
16	4	4	3	4	3	1	2	4	4	29
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	4	3	3	3	2	2	3	3	5	28
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
21	5	5	5	5	4	2	4	4	5	39
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	5	5	5	5	2	2	4	4	4	36

LAMPIRAN HASIL OLAH DATA SmartPLS

Gambar 4.1. PLS SEM Algorithm



Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Tabel 4.1. Outer loading

	X1	X2	Y
X1.1	0.934		
X1.2	0.971		
X1.3	0.850		
X1.4	0.968		
X1.5	0.931		
X1.6	0.779		
X1.7	0.958		
X1.8	0.963		
X1.9	0.897		
X2.1		0.857	
X2.2		0.934	
X2.3		0.959	
X2.4		0.942	
X2.5		0.790	
X2.6		0.714	
X2.7		0.953	
X2.8		0.957	
X2.9		0.803	
Y1			0.870
Y3			0.915
Y5			0.903
Y7			0.785
Y9			0.863
Y11			0.905

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Tabel 4.2. Cross Loadings

	X1	X2	Y
X1.1	0.934	0.070	0.778
X1.2	0.971	0.136	0.890
X1.3	0.850	0.080	0.736
X1.4	0.968	0.096	0.863
X1.5	0.931	0.143	0.824
X1.6	0.779	0.043	0.671
X1.7	0.958	0.106	0.893
X1.8	0.963	0.241	0.944
X1.9	0.897	0.265	0.826
X2.1	0.013	0.857	0.164
X2.2	0.115	0.934	0.369
X2.3	0.174	0.959	0.383
X2.4	0.062	0.942	0.314
X2.5	0.050	0.790	0.225
X2.6	0.165	0.714	0.297
X2.7	0.249	0.953	0.436
X2.8	0.004	0.957	0.289
X2.9	0.193	0.803	0.359
Y1	0.855	0.080	0.870
Y3	0.897	0.046	0.915
Y5	0.164	0.794	0.903
Y7	0.071	0.544	0.785
Y9	0.054	0.570	0.863
Y11	0.047	0.848	0.905

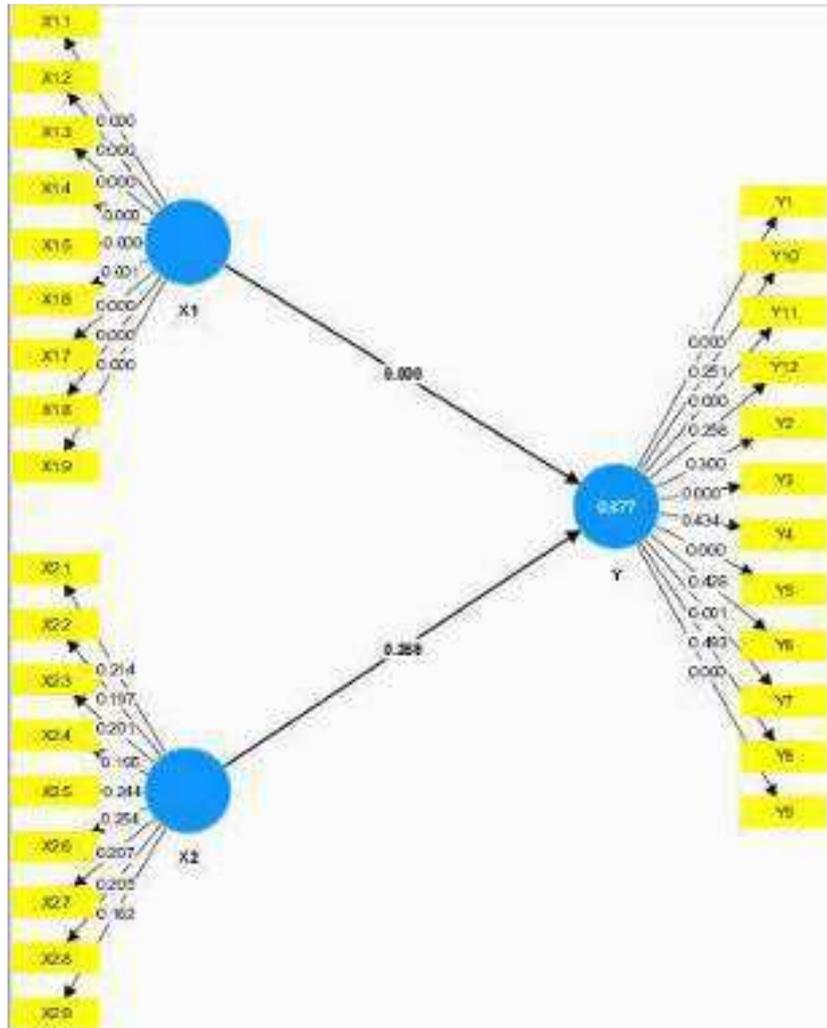
Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Tabel 4.3. Construct Reliability

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho c)</i>
X1	0.976	0.980
X2	0.964	0.969
Y	0.897	0.905

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Gambar 4.2. Bootstrapping



Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Tabel 4.4. R Square

	<i>R Square</i>	<i>R Square adjusted</i>
Y	0.877	0.864

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

Tabel 4.5. Total Effects

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics ([O/STDEV])</i>	<i>P values</i>
X1 -> Y	0.866	0.771	0.164	5.288	0.000
X2 -> Y	0.250	0.322	0.221	1.129	0.259

Sumber: Olah data smartPLS 4, 2024.

**DAFTAR DOSEN AKTIF PNS YANG MENGAJAR DI FAKULTAS
SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP

TAHUN 2022-2023

No	Nama
1	Prof. Budi Kisworo, M.Ag.
2	Dr. Yusefri, M.Ag.
3	Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M.
4	Oloan Muda Hasim Harahap, Lc., MA
5	Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I.
6	Dr. Ilda Hayati, Lc., MA.
7	Dr. Busman Edyar, S.Ag., M.A.
8	Noprizal, M.Ag.
9	Laras Shesa, M.H.
10	Khairul Umam Khudhori, M.E.I.
11	Mega Ilhamiwati, M.A.
12	David Aprizon Putra, S.S., M.H.
13	Habiburrahman, M.H.
14	Sidiq Aulia, M.H.I
15	Andriko, M.E.Sy.
16	Musda Asmara, M.A.
17	Ratih Komala Dewi, M.M.
18	Tomi Agustian, M.H.
19	Rahman Arifin, M.E.
20	Pefriyadi, SE, MM
21	Anwar Hakim, M.H.
22	Citra Puspa Permata, SE., Ak.
23	Ridhokimura Soderi, M.H.



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /It.34/PS.04/PP.00.09/10/2023

Pada hari ini Rabu Tanggal 01 Bulan November Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama / NIM : Dia Lestari 26210#23
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Pengaruh Layanan Di Pintu Masuk MS Banking dan Akademi Syariah (Studi Kasus: CBR) Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Syariah Bank

Dengan Perogan Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Arman Ghurub

Calon Pembimbing I : Hendrianto M.A
 Calon Pembimbing II : Sriana A.P. S.Pd., S.P., M.Pd.

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

1. Sistem Bantuan Haris Bantu Buku Panduan
2. Mengganti Judul dengan menaruh Persepsi nasabah
3. Membantu revisi dan perbaikan dari narasumber perbedaan antar
4. memberikan latihan soal panduan
5. memberikan remedial amikun

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan layak / ~~tidak layak~~ untuk diterbitkan dalam rangka pengajaran penelitian skripsi. Kepada saudara peminat yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal bulan tahun apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka tak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cemp., 01 November 2023

Moderator
Arman Ghurub

Calon Pembimbing I

 NIP.

Calon Pembimbing II

 NIP.



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

Jl. Dr. A.K. Gani, Kota, Pos 108 Telp. (0732) 21010-700/044 Faks (0732) 21012 Curup 39119

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor: *15/In.14/FS/PP.00.7/04/2024

Berdasarkan Surat Rekomendasi Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup Nomor :
805/In.14/FS.04/PP.00/9/12/2023 tanggal 30 Desember 2023 Hal Pengantar Penelitian Awal
nama,

Nama : DWI LESTARI
NIM : 20621023
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Berkonfirmasi dengan ini, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup memberikan
keterangan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian dalam rangka
Penilaian Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul:

"Pengaruh layanan BI-FAST, M-Banking dan BI-FAST Automatic Teller Machine (ATM)
terhadap Kepuasan Doser dalam Melakukan transaksi antar Bank"

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



Curup, 29 April 2024
Demikian,

Dr. Ngadri, M.Ag
Nip. 19690206-198503-1-001



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

Jl. Dr. A.R. Gusri Rendi Pk. 106 Telp. (0741) 21011-20000 Fax (0741) 21010 Curup 32118
Website: www.iaicurup.ac.id Facebook: [iaicurup](https://www.facebook.com/iaicurup) Email: iaicurup@iaicurup.ac.id

Nomor : **028/An.34/PP/60.912/2023**
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 20 Desember 2023

Kepada Yth,
Pimpinan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
Di
Desam Curup, Curup Utara

Assalamu alaikim Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi mata mata (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Nama : Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 20631023
Program Studi : Pendidikan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Bi-FAST M-Banking dan Bi-FAST Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Dompet Dulu Melakukani Transaksi Antar Bank
Waktu Penelitian : 20 Desember 2023 Sampai Dengan 20 Februari 2024
Tempat Penelitian : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

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

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

Assalamu alaikim Warahmatullahi Wabarakatuh

DeLan

Drs. Ngadri, M.Ag
NIP.196902061995031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan An-Gary No. 01 Kurup Pk. 108 Telp. (0732) 21015-21759 Fax 21710
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admission@iaincurup.ac.id Kode Pos 20419

SELAKANG

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Dwi Lestari
NIM	20631023
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	Dr. Hendrianti, M.A.
PEMBIMBING II	Sirena Ari Silvia, M.E.
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Layanan Bi-FAST M-Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Transaksi Anot Bank
MULAI BIMBINGAN	13 November 2023
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING II
1.	15/11/2023	Kejelasan Uraian latar belakang dan rumusan masalah	ef
2.	21/11/23	Intuisikan cara mengartikan	ef
3.	27/11/2023	Uraian latar belakang yang tepat dan penyusunan bab	ef
4.	28/11/23	Sebab & akibat sistematis dan penyusunan isi yang sistematis	ef
5.	14/12/23	apa itu judul skripsi dan bentuk dari pembahasan, tujuan penelitian di lapangan	ef
6.	20/12/23	apa itu judul skripsi dan bentuk dari pembahasan	ef
7.	21/12/23	Ala	ef
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP

CURUP 202

PEMBIMBING I,

NIP. 19870621202311022

PEMBIMBING II,

NIP. 199105192023212037

PROFIL PENULIS



Nama lengkap penulis Dwi Lestari, lahir pada tanggal 28 Februari 2002, di Desa Suakrami Jaya, Kec. Sumber Harta, Kab. Musi Rawas, Prov. Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri, Ayah Sutarto dan Ibu Suprihatin.

Penulis pernah menempuh Pendidikan di SD Negeri Sukarami 2 pada 2014, SMP Negeri H Wukirsari pada 2017, SMA Negeri Tugumulyo pada 2020. Tepat pada tahun 2020 penulis kemudian melanjutkan Pendidikan pada jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri Curup di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa penulis sempat mengikuti beberapa organisasi kampus maupun luar kampus seperti HMPS-PS IAIN Curup, IKAMURA, LDK CAIS IAIN Curup, serta IRMAS Desa Sukarami. Selain itu penulis juga merupakan salah satu mahasiswa penerima beasiswa dari Bank Indonesia dan pernah menjadi anggota komunitas beasiswa GenBI.

