

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN
KETERSEDIAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah*



OLEH :

RANI CAFLYE

NPM. 200314009

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TAHUN 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN
UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN
KETERSEDIAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN**

Disusun dan diajukan oleh:

RANI CAFLYE
NPM. 200314009

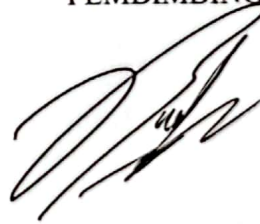
Telah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi
Teluk Kuantan, 29 Juli 2024

PEMBIMBING 1



Dian Meliza, S.HI., MA
NIDN. 1019038401

PEMBIMBING 2



Redian Mulyadita, SE., M.Ak
NIDN. 1011089301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singing



Meri Yuliant, SE.Sy., ME.Sy
NIDN. 1004079103

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN KETERSEDIAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN

Disusun dan diajukan oleh :

RANI CAFLYE
NPM. 200314009

Telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi
Pada tanggal, 20 Agustus 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui,
Dewan Sidang Ujian Skripsi

No.	Nama Dewan Sidang	Jabatan	Tanda Tangan
1.	H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh	Ketua Dewan Sidang	1. 
2.	Dian Meliza, S.HI.,MA	Pembimbing 1	2. 
3.	Redian Mulyadita, SE.,M.Ak	Pembimbing 2/Sekretaris	3. 
4.	Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy	Anggota 3	4. 
5.	Alek Saputra, S.Sy.,ME	Anggota 4	5. 

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ilmu Sosial
Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402


Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy
NIDN. 1004079103

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN KETERSEDIAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN

Rani Caflye

Dian Meliza, S.HI., MA
Redian Mulyadita, SE., M.Ak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh isu dan fenomena yang terjadi di BSI KCP Teluk Kuantan yaitu : Layanan *Mobile Banking* yang masih mengalami gangguan dan minimnya jumlah ATM BSI, yang mana hanya satu satunya di kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan ketersediaan ATM terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Teluk Kuantan serta untuk mengetahui kondisi kualitas layanan *mobile banking* dan ketersediaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada BSI KCP Teluk Kuantan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mix method* (metode kombinasi) yaitu kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Teluk Kuantan yang berjumlah 12. 873 orang, dengan jumlah sampel 44 orang. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisa data yang dilakukan ialah Teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa : 1) Kualitas layanan *mobile banking* BSI KCP Teluk Kuantan sangat baik. 2) Ketersediaan ATM BSI KCP Teluk Kuantan yang masih minim. 3) Variabel kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai uji T menunjukkan nilai sign $0,100 > 0,05$. 4) Variabel ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Teluk Kuantan, dengan nilai uji T (Parsial) menunjukkan nilai sign $0,002 < 0,05$. Kemudian berdasarkan uji F (Simultan) variabel kualitas layanan *mobile banking* dan ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $20,586 > 3,23$.

Kata kunci : *Mobile Banking*, ATM, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY AND AVAILABILITY OF AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) ON CUSTOMER SATISFACTION OF PT BANK SYARIAH INDONESIA TELUK KUANTAN BRANCH OFFICE

Rani Cafflye

Dian Meliza, S.HI., MA

Redian Mulyadita, SE., M.Ak

This research is motivated by issues and phenomena that occur at BSI KCP Teluk Kuantan, namely: Mobile Banking services that are still experiencing disruptions and the minimal number of BSI ATMs, which is the only one in Kuantan Singingi district.

This study aims to determine the effect of the quality of mobile banking services and the availability of ATMs on customer satisfaction at BSI KCP Teluk Kuantan and to determine the condition of the quality of mobile banking services and the availability of Automated Teller Machines (ATMs) at BSI KCP Teluk Kuantan.

This study uses a mix method research type (combination method), namely qualitative and quantitative. The sampling technique uses the Slovin formula. The population in this study were BSI KCP Teluk Kuantan customers totaling 12,873 people, with a sample size of 44 people. And the data collection techniques used were Observation, questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis technique used was descriptive analysis techniques.

The results of this study can be concluded that: 1) The quality of BSI KCP Teluk Kuantan mobile banking services is very good. 2) The availability of BSI KCP Teluk Kuantan ATMs is still minimal. 3) The variable of mobile banking service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, with the T test value showing a sign value of $0.100 > 0.05$. 4) The ATM variable has a significant effect on BSI KCP Teluk Kuantan customer satisfaction, with the T test value (Partial) showing a sign value of $0.002 < 0.05$. Then based on the F test (Simultaneous) the variables of mobile banking and ATM service quality together have an effect on customer satisfaction with a value of $20.586 > 3.23$.

Keywords: Mobile Banking, ATM, Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya kebutuhan masyarakat karena pengaruh kemajuan teknologi menuntut dunia perbankan untuk dapat menghadirkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan oleh nasabah secara langsung. Terkait hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan digital end to end. Artinya, antara layanan di customer service dan back office berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital.

Salah satu cara yang dikembangkan oleh perusahaan perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabahnya adalah digitalisasi layanan pada bidang perbankan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari seberapa banyak nilai yang diberikan kepada layanan perbankan tersebut. Keberadaan dari e-banking ini menunjukkan upaya peningkatas kualitas kepuasan konsumen. Jika perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis maka perusahaan perbankan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya. Adapun fitur e-banking seperti BSI Mobile, sms banking, internet banking, ATM dan fitur-fitur teknologi keuangan lainnya.

Menurut Philip Kotler (2009:150) kualitas layanan dapat memberikan dampak kepada kepuasan konsumen. Pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal

utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Vina Yolanda, dkk, 2022)

Mobile banking merupakan salah satu perkembangan informasi dan teknologi yang memberikan solusi kepada nasabah atau calon nasabah untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beberapa fitur yang ada dalam satu aplikasi. Dengan adanya BSI mobile ini nasabah atau calon nasabah dapat bertransaksi atau membuka rekening dimanapun, kapanpun dalam 24 jam 7 hari, dengan BSI mobile segalanya akan lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

Begitu pula dengan Anjungan Tunai Tunai (ATM) merupakan salah satu teknologi yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Keberadaan ATM sangat penting bagi dunia perbankan. Telah diketahui bahwa semua dunia perbankan memiliki ATM dan juga Mobile Banking.

Salah satunya adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Tunai dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Pasca launching pada 1 Februari 2021 lalu, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mengeluarkan aplikasi Mobile BSI. (sindonews.com)

PT BSI KCP Teluk Kuantan memiliki kurang lebih 12.873 orang nasabah dari awal mula berdirinya hingga akhir tahun 2023. (BSI KCP Teluk Kuantan)

Adapun data pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Pengguna *BSI Mobile*

No.	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	2 Juta
2.	2022	4,81 Juta
3.	2023	5,18 Juta
4.	2024	7,12 Juta

Sumber : www.bankbsi.co.id

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya pengguna *BSI Mobile* di seluruh Indonesia mengalami peningkatan. Dari tahun 2021 dengan pengguna 2 Juta nasabah sampai tahun 2024 meningkat hingga 7,12 juta pengguna. Dan untuk jumlah pengguna *BSI Mobile* di BSI KCP Teluk Kuantan dilakukan pendataan secara menyeluruh di kantor pusat, sehingga peneliti tidak dapat mengaksesnya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan *Customer Service* BSI KCP Teluk Kuantan yaitu Tiva Maya Sari. Adapun wawancara sebagai berikut :

“Jumlah pengguna BSI Mobile dilakukan pendataan oleh kantor pusat secara menyeluruh Indonesia. BSI KCP Teluk Kuantan dilakukan

pendataan juga, akan tetapi pihak luar tidak diizinkan untuk mengakses berdasarkan lokasi, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kebocoran data nasabah. Biasanya hanya Brand Manager yang dapat mengaksesnya”
(Wawancara Senin, 9 September 2024)

Pada tanggal 8 Mei 2023, mobile banking dan jaringan ATM PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) atau BSI mengalami gangguan. Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Erick Thohir, mengatakan gangguan yang melanda bank syariah terbesar di Indonesia itu karena adanya serangan siber. Layanan BSI mulai dari ATM, mobile banking, hingga transaksi di teller kantor cabang mengalami gangguan sejak Senin (8/5/2023) hingga hari Rabu (10/5/2023). (keuangan.kontan.co.id)

Pada 17 Januari 2024, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menyampaikan permintaan maaf atas gangguan berupa errornya aplikasi mobile banking yang tidak dapat diakses oleh pengguna, pada Rabu (17/1), sekitar pukul 13.30 WIB. (infobanknews.com)

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara awal mengenai kualitas layanan Mobile Banking yang dimiliki BSI KCP Teluk Kuantan kepada nasabah BSI KCP Teluk Kuantan ialah sebagai berikut :

Pertama nasabah Rana Karina mengatakan bahwa fasilitas dari Mobile Banking BSI telah lengkap sehingga mempermudah nasabah melakukan transaksi. (wawancara Selasa, 27 Februari 2024)

Kedua Ibu Anita Susanti mengatakan bahwa Fasilitas dari Mobile Banking memang lengkap tetapi terkadang terjadi error seperti permintaan

kehabisan waktu, sedangkan jaringan internet dalam kondisi baik.
(wawancara Selasa, 27 Februari 2024)

Ketiga Maurin Aulia mengatakan bahwa *BSI Mobile* beberapa kali mengalami sistem error seperti permintaan kehabisan waktu ketika jaringan dalam kondisi baik. (wawancara Rabu, 28 Februari 2024)

Keempat, Ibu Yuniati mengatakan bahwa dirinya merasa puas dengan fitur yang ada pada BSI Mobile, Ibu Yuniati juga menyatakan bahwa fitur BSI Mobile dapat dikatakan lengkap. Tak hanya menyediakan fitur keuangan, tapi juga terdapat fitur komersial, ibadah, zakat, sedekah dan fitur lainnya. Akan tetapi Ibu Yuniati menyatakan bahwa alasannya untuk menjadi nasabah BSI bukanlah BSI Mobile. Ibu Yuniati baru mengenal BSI Mobile setelah menjadi nasabah BSI. (wawancara Selasa, 07 Mei 2024)

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan beberapa nasabah BSI KCP Teluk Kuantan dapat disimpulkan bahwa BSI Mobile sangat lengkap akan tetapi ada beberapa kali dimana mobile banking mengalami permintaan kehabisan waktu sedangkan jaringan internet dalam kondisi baik.

Permasalahan yang terjadi selanjutnya ialah ketersediaan ATM BSI yang minim yang ditandai dengan tersedianya ATM BSI KCP Teluk Kuantan yang berjumlah 1.

Adapun data jumlah ATM Bank Syariah Indonesia di Indonesia adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah ATM BSI di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah
1.	2021	1785
2.	2023	2500
3.	2024	2559

Sumber : www.bankbsi.co.id

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah ATM BSI di Indonesia mengalami peningkatan. Dari tahun 2021 dengan jumlah ATM 1785 hingga tahun 2024 dengan jumlah 2559. Akan tetapi yang dipermasalahkan ialah di BSI KCP Teluk Kuantan hanya satu ATM BSI.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara awal mengenai kualitas layanan Mobile Banking dan ATM yang dimiliki BSI KCP Teluk Kuantan kepada nasabah BSI KCP Teluk Kuantan ialah sebagai berikut :

Pertama nasabah Rana Karina mengatakan bahwa nasabah kurang merasa puas dengan ATM BSI karna lokasi yang terlalu jauh untuk di jangkau sehingga mempersulit nasabah untuk melakukan transaksi lainnya. (wawancara Selasa, 27 Februari 2024)

Kedua, Maurin Aulia mengatakan bahwa tidak ada masalah mengenai ATM dikarenakan lokasi Maurin Aulia masih dalam Kawasan kota yang berdekatan dengan Lokasi BSI KCP Teluk Kuantan sekaligus ATM. (wawancara Rabu, 28 Februari 2024)

Ketiga, Ibu Siti Yani mengatakan beberapa hal yang dialami selama menggunakan ATM BSI. Dimana Ketika Awal Bulan kecepatan koneksi

ATM BSI lambat sehingga mengharuskan untuk menunggu sedikit lebih lama dibandingkan di hari biasanya. Dan untuk pertengahan bulan biasanya koneksi ATM lebih lancar akan tetapi ada salah satu denom yang tidak tersedia. Dan untuk di akhir bulan biasanya tidak menentu. Terkadang ATM BSI koneksinya lancar dan terkadang koneksinya lambat. (wawancara Selasa, 07 Mei 2024)

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan beberapa nasabah BSI KCP Teluk Kuantan dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa nasabah yang masih merasa kesulitan terhadap ketersediaan dari ATM BSI, yang mana ATM BSI hanya satu dan hanya ada di kota kabupaten Kuantan Singingi dan terkadang mengalami gangguan koneksi sehingga nasabah sulit untuk melakukan transaksi penarikan.

Berdasarkan rujukan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratnawaty marginingsih yang membahas kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI (Studi pada pengguna BRI Mobile di kota Depok) mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (Marginingsih, 2020)

Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky dan Francisca Hermawan yang membahas kepuasan nasabah bank pada fasilitas sms *banking*, *mobile banking* dan *internet banking* mendapatkan hasil bahwa fasilitas sms *banking* dan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk *mobile*

banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (Listyowati et al., 2022)

Dengan ini peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN KETERSEDIAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN”**

2. PENUTUP

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan peneliti melalui tahap pengumpulan data dan pengolahan data mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking dan ketersediaan Anjungan Tunai Mandiri terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Teluk Kuantan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking BSI KCP Teluk Kuantan sudah dikatakan mendekati sempurna atau dengan kata lain sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya 9 indikator dari 10 indikator kualitas layanan mobile banking.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan ATM BSI KCP Teluk Kuantan masih minim. Akan tetapi pihak BSI KCP Teluk Kuantan sedang melakukan peningkatan ketersediaan ATM BSI di Kabupaten Kuantan Singingi.

- 3) Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menunjukkan nilai sign $0,100 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Teluk Kuantan. Sedangkan hasil analisis data menggunakan uji F yang menunjukkan nilai $20,586 > 3,23$). Maka dengan ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan mobile banking dan ATM secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.
- 4) Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menunjukkan nilai sign $0,002 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Ketersediaan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasa nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.