

**PENGARUH LAYANAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DAN
LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan)

SKRIPSI



*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

Oleh

RUKIAH INDAH MALINI

NIM: 19150048

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rukiah Indah Malini
NIM : 19150048
Tempat/Tgl. Lahir : Panyabungan, 16 Oktober 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Sipolu-Polu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (*Studi Kasus PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan*)”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan seungguhnya.

Panyabungan, Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



RUKIAH INDAH MALINI

NIM. 19150048

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

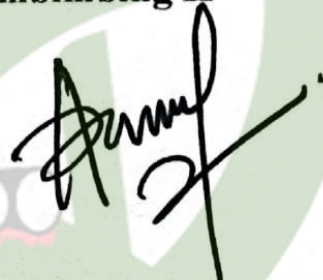
Pembimbing skripsi atas nama Rukiah Indah Malini, NIM. 19150048 dengan judul: **“Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (*Studi Kasus PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan*)”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Oktober 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



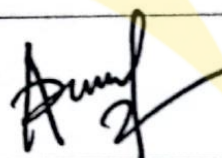

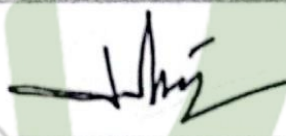
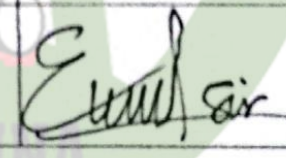
Siti Kholijah, M.E
NIP. 199001282019032017

Azizatur Rahmah, M.E
NIP. 199106082019032018

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah” a.n Rukiah Indah Malini, 19150048 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 13 Oktober 2023.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/ NIP Penguji	Jabatan Dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Azizatur Rahmah, M.E NIP. 199106082019032018	Ketua sidang/ Penguji I		17/10/2023
2	Satria Darma, M.E NIP. 1987122020190310009	Sekretaris sidang/ Penguji II		17/10/2023
3	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Penguji III		17/10/2023
4	Erpiana Siregar, M.E NIP. 198907072019032017	Penguji IV		17/10/2023

Panyabungan, Oktober 2023

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

MOTTO

"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya'."

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

Ridwan Kamil

“Setiap pagi adalah kesempatan baru untuk menciptakan hari yang luar biasa”

(Penulis)

Pendidikan Memiliki Akar yang Pahit, tapi Buahnya Manis.

(Penulis)

STAIN MADINA

ABSTRAK

Rukiah Indah Malini (NIM: 19150048). “Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan)”.

Penelitian ini di latar belakang oleh nasabah Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh yang signifikan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu layanan ATM dan layanan *Mobile Banking*, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif. Sampel dilakukan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung ke 95 responden. Metode statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan uji statistik yaitu uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian analisis data menggunakan uji t terlihat bahwa t hitung koefisien layanan ATM (X1) adalah 2.084. Sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 92$ di dapat t tabel adalah 1,986. Variabel layanan ATM memiliki p-value $0,040 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $> t$ tabel ($2.084 > 1.986$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel layanan ATM (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara parsial. Variabel layanan *Mobile Banking* (X2) terlihat bahwa t hitung koefisien layanan *Mobile Banking* adalah 2.340. Sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 92$ di dapat t tabel adalah 1,986. Variabel layanan *Mobile Banking* memiliki p-value $0,021 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $> t$ tabel ($2.340 > 1.986$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel layanan *Mobile Banking* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara parsial. Hasil yang di dapat dalam uji F layanan ATM (X1) dan layanan *Mobile Banking* (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank SUMUT KCPSy panyabungan.

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sistematika penulisan, ketepatan penggunaan kata, dan bahasa baku. Kesalahan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu:

1. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Arwin, M.A., selaku ketua prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Siti Kholijah, M.E., selaku sekretaris prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, sekaligus dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak arahan dalam penulisan skripsi ini
4. Azizatur Rahmah, M.E selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan serta tak lupa motivasi selama penulis menyelesaikan Skripsi.
5. Tentiyo Suharto, M.H selaku Dosen pembimbing akademik.

7. Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
8. Orang tua tercinta Bapak Mhd Ramli (Alm) dan Ibu Syamsiah yang telah memberikan do'a, memberi motivasi dan segala kasih sayang yang tidak ada habisnya sehingga sampai di titik ini dan dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir perkuliahan dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana.
9. Keluarga tercinta, Rabiatul Adawiyah dan Mukhlishina Lahuddin yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungannya kepada peneliti.
10. Sahabat, Dina, Saidah, Rizka, Indah, Rezky, Edy dan seluruh rekan-rekan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 yang setia berjuang untuk gelar Sarjana.
11. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk segalanya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan kemudahan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Panyabungan, Oktober 2023

Penulis,



RUKIAH INDAH MALINI

NIM: 19150048

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـي...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـِـو...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ى	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1). Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2). Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3). Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1). Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2). Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الأَحْمَدُ اللهُ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
F. Defenisi Operasional Variabel	6
G. Sistematika Isi	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Bank Syariah	9
1. Pengertian Bank Syariah	9
2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah.....	10
3. Prinsip-Prinsip Dasar Transaksi Bank Syariah	10
B. Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	13
1. Pengertian ATM.....	13
2. Sejarah ATM.....	14
3. Perkembangan ATM	14
4. Fungsi ATM.....	15

5. Dasar Al-Quran tentang ATM	16
C. Layanan <i>Mobile Banking</i>	17
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	17
2. Sejarah <i>Mobile Banking</i>	17
3. Perkembangan <i>Mobile Banking</i>	18
4. Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	19
5. Dasar Tentang <i>Mobile Banking</i>	20
D. Kepuasan Nasabah	21
E. Pengaruh layanan ATM dan layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	23
1. Pengaruh layanan ATM terhadap kepuasan nasabah	23
2. Pengaruh layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah ..	24
F. Kajian Terdahulu.....	25
G. Kerangka Berfikir.....	26
H. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Defenisi Operasional Variabel	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
1. Sejarah PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	36
2. Makna Logo PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	38
3. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	38
4. Produk dan Jasa PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	39
5. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	41
6. Lokasi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan	44

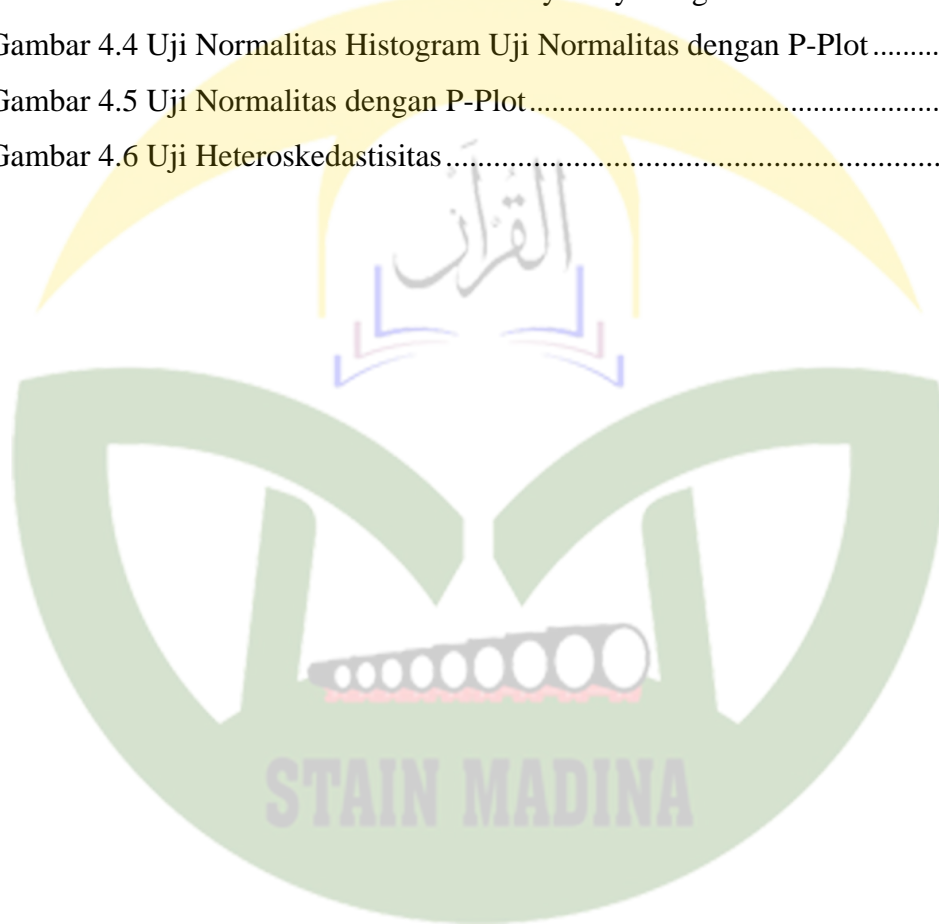
B. Pembahasan Hasil Penelitian	45
1. Deskripsi Data	45
2. Analisis Data	47
a. Uji Instrumen Data	47
1). Uji Validitas	47
2). Uji Reliabilitas	49
b. Uji Asumsi Klasik	50
1). Uji Normalitas	51
2). Uji Heteroskedastisitas	52
3). Uji Multikolinearitas	53
c. Uji Regresi Linear Berganda	54
d. Uji Hipotesis	55
1). Uji t (Parsial)	55
2). Uji F (Simultan)	57
3). Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
e. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI LAPANGAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna ATM dan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan	3
Tabel 2.1 Jumlah Pengguna Kartu ATM di Indonesia.....	15
Tabel 2.2 Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Indonesia	18
Tabel 3.1 Indikator Variabel	31
Tabel 3.2 Pedoman Nilai Jawaban Kuisisioner	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Layanan ATM (X1)	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2).....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasbah (Y)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Layanan ATM (X1).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasbah (Y).....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X ₁ terhadap Y).....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X ₂ terhadap Y).....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X ₁ , X ₂ terhadap Y)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.....	42
Gambar 4.3 Lokasi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan	44
Gambar 4.4 Uji Normalitas Histogram Uji Normalitas dengan P-Plot	52
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan P-Plot.....	52
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	52



DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

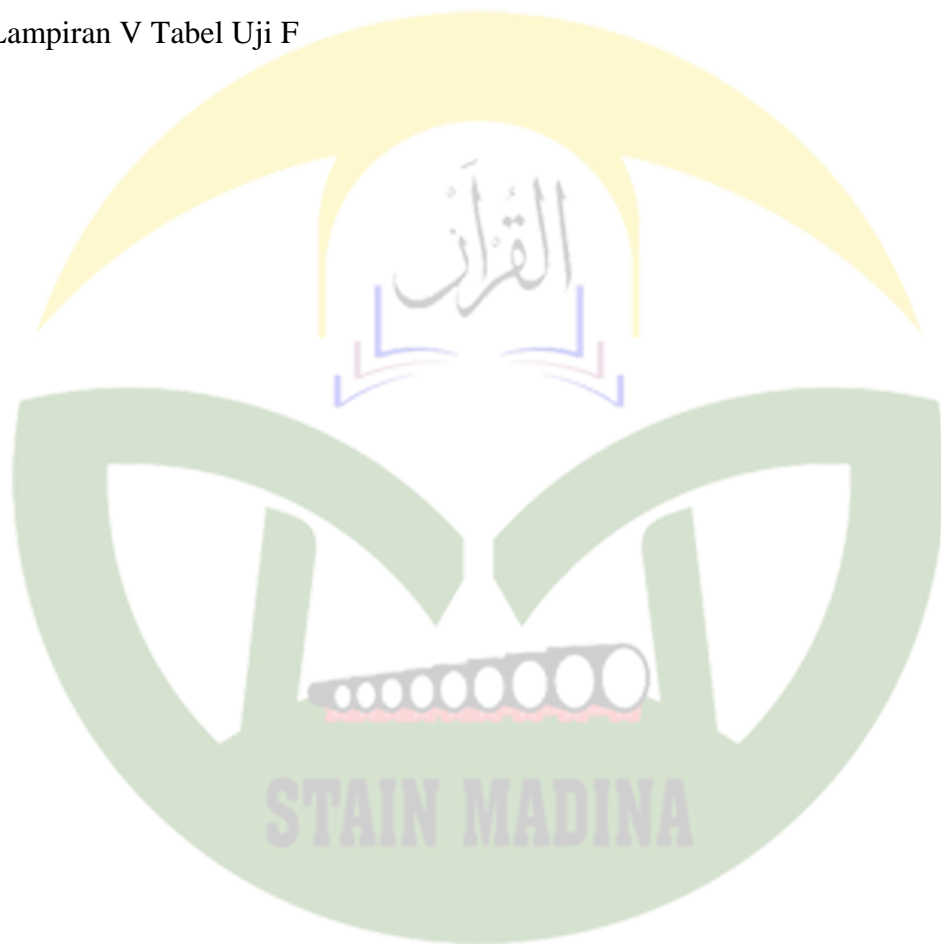
Lampiran I Lembar Angket

Lampiran II Identitas Responden

Lampiran III Hasil Jawaban Responden

Lampiran IV Tabel Uji t

Lampiran V Tabel Uji F



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah pada perkembangannya dalam istilah internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau disebut juga dengan *Interest Free Banking*. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan *maysir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).

Institut Perbankan Syariah di Indonesia saat ini banyak melakukan pelayanannya yang meliputi aktivitas menghimpun dana (*Funding*), menyalurkan dana (*Lending*) dan pelayanan bank lainnya (*Service*) secara profesional dan berkesinambungan, sehingga dapat menghasilkan laba/keuntungan yang maksimal. Untuk meningkatkan keuntungan bank biasanya melakukan inovasi-inovasi baru dengan menggunakan kemajuan internet. Dalam hal ini bank telah mengeluarkan produk-produk yang berbasis teknologi untuk menarik nasabah. Adapun produk bank yang berbasis teknologi yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*), *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *TV Banking* dan *PC Banking* (Syukri, 2014:8).

Dunia bisnis perbankan saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan bank syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak investor dan nasabah dengan berbagai penghimpun dana. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan kejujuran, keadilan, kemanfaatan, kebersamaan, yang sesuai dengan syariah. Selama menghimpun dan menyalurkan dana masih berlangsung, maka bisnis jasa bank syariah tidak akan berhenti. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan bank syariah. Situasi ini menjadi peluang bagi bank syariah untuk menekuni usaha tersebut (Muhammad, 2014).

Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam dunia perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia. Timbulnya tingkat persaingan dalam perbankan syariah ditandai dengan maraknya produk dan jasa yang ditawarkan. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan suatu keunggulan dibandingkan dengan para pesaing. Salah satu bank syariah yang ada di Indonesia adalah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan adalah layanan fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*. ATM adalah mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan tunai, informasi saldo dan lain sebagainya. Fasilitas ATM akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan. Hal ini akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan misalnya fasilitas ATM di berbagai tempat yang strategis (Kasmir, 2018:292).

ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran, melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon dan pulsa handphone, serta belanja kebutuhan sehari-hari. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan system pembayaran secara rasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas.

Sedangkan *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dalam melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *Mobile* seperti telepon seluler. Dengan adanya handphone dan layanan *Mobile Banking*, transaksi yang

biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (Ade, 2011:257).

Layanan *Mobile Banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama yaitu memberikan kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan dan kenyamanan kepada nasabah. Pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan lain-lain, dimana saja dan kapan saja, asal memiliki koneksi ke internet. Minat untuk menggunakan suatu teknologi baru dalam hal ini *Mobile Banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kepuasan dan persepsi-persepsi nasabah itu sendiri terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Pengguna ATM dan *Mobile Banking* di PT.Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Tahun	Pengguna ATM	Pengguna <i>M-Banking</i>	Jumlah Pengguna ATM dan <i>M-Banking</i>
2020	91	79	170
2021	246	159	405
2022	665	234	899

Sumber: PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layani yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan, dan presepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah (Wahjono, 2010:5).

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bahwa pengaruh layanan ATM dan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dipengaruhi beberapa faktor yaitu wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Idah

mengatakan bahwa lokasi ATM dapat ditemui dimana saja yang memudahkan nasabah melakukan transaksi dibandingkan dengan transaksi di teller karena teller ada batas waktu tertentu untuk bertransaksi sesuai jam kerja bank. Dan ibu Idah juga mengatakan bahwa kendala yang sering terjadi pada mesin ATM yaitu gangguan jaringan sehingga terkenda penarikan uang maupun transfer (Idah, 2023).

Selanjutnya wawancara juga dengan nasabah yang bernama ibu Samsiah mengatakan bahwa dengan adanya *Sumut Mobile* sangat memudahkan bagi ibu Samsiah tenaga kerja honorer melakukan transaksi dimana saja dan menghemat waktu, tidak perlu ke mesin ATM maupun ke Teller bank, hanya saja kendala yang sering terjadi pada *Sumut Mobile* yaitu gangguan jaringan yang tidak stabil (Samsiah, 2023).

Berdasarkan masalah di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan).**

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya layanan teknologi seperti adanya gangguan jaringan, mesin ATM sering eror, dan transaksi nasabah tidak dapat diproses, sehingga menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan ATM.
2. Adanya pembatasan nominal dalam sekali transaksi dalam penggunaan *Mobile Banking* dan ketidaktersediaan jaringan (blankspot), sehingga transaksi pada *Mobile Banking* terhambat.

C. Batasan Masalah

Agar sasaran pembahasan dapat dilaksanakan, maka peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah peneliti antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah tabungan PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan yang menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, tambahan informasi, serta tambahan pengetahuan bagi peneliti lain yang akan meneliti kasus yang sama.
2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan serta kemampuan peneliti mengenai fasilitas dan pelayanan dalam perbankan khususnya perbankan syariah terhadap nasabah menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

- b) Bagi Bank Sumut Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank dengan memberikan suatu fasilitas dan pelayanan yang lebih efisien untuk kenyamanan nasabah.

- c) Bagi Mahasiswa maupun Masyarakat

Sebagai bahan referensi pengetahuan mahasiswa dan masyarakat tentang ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

F. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. ATM (X1), ATM dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic Teller Machine*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang *teller*, setiap pemegang kartu

diberikan PIN (*personal identification number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.

2. *Mobile Banking* (X2), istilah *Mobile Banking* atau yang disingkat dengan *M-Banking* merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet. *M-Banking* mempunyai fungsi yang hampir sama dengan ATM yaitu untuk melakukan cek saldo, transaksi keuangan, pembayaran aplikasi kredit, namun tidak bisa untuk mengambil uang tunai.
3. Kepuasan Nasabah (Y), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut merasa tidak puas. Kepuasan nasabah akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

G. Sistematika Isi

Penelitian ini disusun dalam lima bab, dimana setiap bab terdiri dari sub-sub sebagai perinciannya, adapun sistematika isinya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini memuat penjelasan yang bersifat umum, yaitu mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini akan diuraikan landasan teori yang mengenai telaah literatur yang berupa referensi, buku, jurnal, skripsi dan lain-lain, yang berkaitan dengan topik penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dikembangkan menjadi sebuah hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, penjelasan mengenai jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, metode analisis, defenisi operasional variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, hasil dan analisis pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP, bagian penutup pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dikaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian ke depan lebih efektif dari sebelumnya.

