

Pengaruh Kualitas *Internet Banking*, *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Tumpang)

Misbakhussudur *)
M. Ridwan Basalamah)**
Khalikussabir *)**

Email: misbakhussudur69@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

The purpose of this study was to assess and analyze the impact of Internet Banking, Mobile Banking, and ATM services on customer satisfaction at Bank BRI KCP Tumpang. This is a quantitative study. Customers who utilize the Internet Banking, Mobile Banking, and ATM facilities at Bank BRI KCP Tumpang comprise the study's population. In this investigation, a basic random sample procedure was applied. A questionnaire was used to collect data for this investigation. Data analysis approaches use quantitative methodologies, namely multiple linear regression analysis with a significance threshold of 0.05. The F test findings reveal that Internet Banking, Mobile Banking, and ATMs all have a favorable and substantial influence on Customer Satisfaction at Bank BRI KCP Tumpang. Based on the coefficient of determination (R^2) test, the corrected R Square value is 0.635, indicating that Internet Banking, Mobile Banking, and ATM can explain 63.5% of the Customer Satisfaction components. The remaining 36.5% is explained by factors not investigated in this study.

Keywords: *Internet Banking, Mobile Banking, ATM Facilities And Customer Satisfaction.*

Pendahuluan

Sejak deregulasi, perkembangan perbankan di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Hal ini tentunya memerlukan proses pendewasaan perbankan Indonesia menuju profesionalisme, yang dilakukan melalui pembentukan lingkungan persaingan yang sehat antar perbankan Indonesia, baik bank pemerintah, bank umum nasional, maupun bank asing (Widiastuti, 2010). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992, yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank utama milik negara di Indonesia, yang menyediakan layanan perbankan online seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM. Sebuah aplikasi yang memungkinkan melakukan layanan perbankan di ponsel cerdas dengan aman, cepat, dan mudah, kapan pun dan dari lokasi mana pun sehingga tidak perlu mengunjungi bank secara langsung.

Perkembangan internet di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Menurut kajian ‘*Hootsuite dan We Are Social Digital*’ untuk wilayah Indonesia rata-rata kecepatan unduh yang diterima pengguna internet seluler adalah 17,26 Mbps, meningkat 24,8 persen year on year (YoY). Sementara itu, kecepatan *fixed broadband* rata-rata mencapai 23,32 Mbps, meningkat 16 persen year on year. (Riyanto, 2022). *Internet banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui internet; bukan bank yang hanya menyediakan layanan perbankan melalui internet, dan pendirian serta pengoperasian bank khusus internet (Arif et al., 2020). Nasabah mengeluh kepada

peneliti mengenai BRI *Internet Banking* bahwa login mereka tidak berjalan dengan baik, dan login juga cukup rumit. Riswandi (2005) menjelaskan *Mobile banking* adalah layanan baru yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan ponsel mereka. Keluhan nasabah lain tentang BRI *Mobile Banking* adalah aplikasi tidak menyediakan program yang bagus, sederhana dan biaya transaksi tetap menggunakan pulsa nasabah yang cukup mahal. Menurut Eviliyanto (2014) *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah mesin yang dapat menangani permintaan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk hari libur nasional. Nasabah mengeluhkan ATM BRI yang sering gagal sehingga tidak dapat melakukan operasional keuangan. Selain itu, ATM BRI cukup mengecewakan bagi nasabah karena di layar terlihat bahwa transaksi tidak dapat diproses saat nasabah melakukan penarikan. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan layanan keuangan berbasis teknologi seperti *online banking* (*Internet banking*, *mobile banking* dan ATM). Hal itu dilakukan Bank BRI karena memanfaatkan tingkat perkembangan yang tinggi saat ini, terutama masyarakat luas yang menggunakan internet. Menurut Royne (1994) kualitas layanan merupakan faktor penting, karena produk utama bank yaitu kredit, merupakan tawaran yang tidak dapat dibedakan satu sama lain, dan layanan perbankan juga mudah untuk ditiru. Dengan demikian, persaingan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank untuk menawarkan pelayanan yang terbaik dibandingkan para pesaingnya.

Nasabah sangat mengharapkan pelayanan prima dari perusahaan seperti misalnya aplikasi *mobile banking*, *Internet banking* dan ATM harus menyediakan program yang canggih, bagus dan mudah dalam bertransaksi. Sehingga seluruh nasabah dapat menikmati *mobile banking*, *internet banking* dan ATM BRI. Nasabah juga mengharapkan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan pada umumnya, khususnya di bidang perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI KCP Tumpang”.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
2. Apakah kualitas *Internet Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
3. Apakah kualitas *Mobile Banking* berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
4. Apakah kualitas ATM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

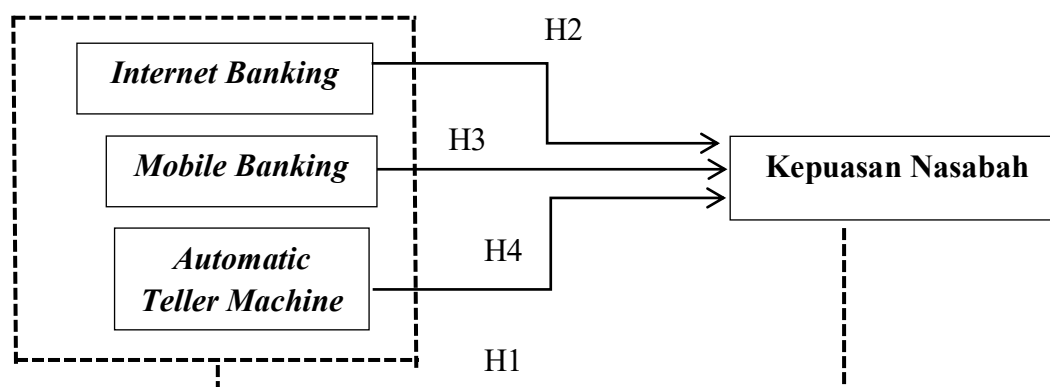
Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan Fasilitas *Automatic Teller Machine*/ATM secara serempak terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Internet Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang

Manfaat Penelitian

1. Secara praktis
Dapat digunakan sebagai catatan perbaikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja serta mengatasi kekurangan dan kelemahan. Bagi Bank BRI KCP Tumpang, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk menentukan strategi dan isu-isu yang mendukung kemajuan bank.
2. Secara teoritis
Sebagai sumber untuk menambah pemahaman, mengembangkan pengetahuan, informasi atau kontribusi penelitian lebih lanjut, dan sebagai sumber yang mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di industri perbankan. Dan juga sebagai kontribusi bagi dunia perbankan untuk mengetahui status perkembangan bank-bank yang diperiksa berdasarkan hasil kajian ini.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

- H1 : *Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine/ATM* secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang.
- H2 : *Internet Banking* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang.
- H3 : *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang.
- H4 : *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang.

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif meliputi identifikasi masalah atau potensi dan perumusan masalah, melakukan penelitian teoritis dan pembentukan hipotesis, mengumpulkan dan menganalisis data untuk menguji hipotesis, kemudian mungkin menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis (Sudaryono, 2018). Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel yaitu mencoba mengukur pengaruh variabel *internet banking, mobile banking* dan *ATM/ATM* terhadap kepuasan nasabah nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang.

Populasi dan Sampel

Populasi subjek penelitian ini meliputi seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine/ATM* Bank Rakyat Indonesia KCP

Tumpang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari Slovin.

Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dengan *google form*, menggunakan pengukuran dengan skala likert, kemudian dari data yang diperoleh akan dilakukan analisis deskriptif menggunakan SPSS 25. Metode analisis data dalam penelitian ini terdiri dari Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Definisi Operasional Variabel

Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya ketika membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa, yang kemudian dibandingkan dengan efek yang diperolehnya ketika mengkonsumsi produk/jasa tersebut (Mohdari, 2019). Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tanggapan pelanggan terhadap kesenjangan antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan (Rangkuti, 2016).

Menurut Zeithaml (2018) kepuasan nasabah adalah tanggapan kinerja pelanggan terhadap produk atau jasa itu sendiri yang memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Sedangkan Parasuraman (2018) menyatakan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap jenis layanan yang mereka terima bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang jenis layanan yang mereka terima.

Internet Banking (X1)

Internet Banking adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui Internet, daripada bank yang hanya menyediakan layanan perbankan melalui Internet (Tampubolon, 2014). *Internet banking* adalah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan perbankan melalui perangkat elektronik, misalnya: *handphone*, komputer dan telepon untuk menggantikan kebutuhan transaksi yang biasa dilakukan melalui ATM. Artinya, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler atau internet, seperti transaksi di ATM. *Internet Banking* membuka model baru, struktur baru dan strategi baru untuk perbankan ritel, dimana bank menghadapi tantangan baru (Widiastuti, 2010).

Menurut Antasari (2013) *internet banking* adalah penggunaan internet sebagai saluran distribusi jarak jauh untuk layanan tradisional, seperti pembukaan rekening deposito atau penyetoran uang ke rekening, serta perbankan. transaksi. layanan seperti pengiriman dan pembayaran tagihan secara elektronik, memungkinkan nasabah untuk menerima dan membayar tagihan melalui website bank. Sedangkan menurut Furst (2017) *internet banking* adalah suatu bentuk perbankan yang menggunakan internet untuk mempromosikan dan sekaligus bertransaksi secara online, baik konvensional maupun produk baru.

Mobile Banking (X2)

Supriyono (2011:67) mendefinisikan *mobile banking* merupakan fasilitas perbankan di era modern ini sesuai dengan perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang termasuk dalam *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, riwayat, dan lainnya. Dengan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah dalam mengakses bank tanpa harus datang ke bank secara langsung (Kurniawati, 2017)

Mobile banking merupakan inovasi yang dilakukan pada tiga teknologi yaitu SMS (*Short Messaging System*), *browser* dan perangkat lunak aplikasi pada telepon genggam (*smartphone*) nasabah. Layanan *mobile banking* akan memudahkan transaksi pembayaran, mencari informasi saldo serta transfer antar rekening dan bank. *Mobile banking* adalah insentif yang baik dan peluang bagi bank untuk mengurangi biaya, memfasilitasi layanan transaksi dan mendorong nasabah untuk menabung (Febrianta et al, 2016).

Automatic Teller Machine (X3)

ATM adalah perangkat elektronik yang disediakan oleh bank kepada pemegang rekening yang dapat digunakan untuk transaksi elektronik seperti cek saldo, transfer uang dan juga penarikan uang dari ATM tanpa memerlukan ATM yang dilayani oleh kasir (Ismaya, 2006:276). Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*) atau nomor pribadi yang diamankan untuk keamanan saat menggunakan ATM (Wulandari, 2021). Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Untuk layanan perbankan ini, pihak bank akan membebaskan biaya pemeliharaan.

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas variabel *Internet banking*

Pernyataan	Rhitung	rtabel	keterangan
X1.1	0,857	0,361	Valid
X1.2	0,847	0,361	Valid
X1.3	0,848	0,361	Valid
X1.4	0,848	0,361	Valid
X1.5	0,845	0,361	Valid
X1.6	0,849	0,361	Valid
X1.7	0,849	0,361	Valid
X1.8	0,854	0,361	Valid
X1.9	0,846	0,361	Valid
X1.10	0,848	0,361	Valid
X1.11	0,847	0,361	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas variabel *Mobile Banking*

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	keterangan
X2.1	0,851	0,361	Valid
X2.2	0,848	0,361	Valid
X2.3	0,846	0,361	Valid
X2.4	0,851	0,361	Valid
X2.5	0,844	0,361	Valid
X2.6	0,851	0,361	Valid
X2.7	0,850	0,361	Valid
X2.8	0,847	0,361	Valid
X2.9	0,843	0,361	Valid
X2.10	0,847	0,361	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas variabel ATM

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	keterangan
X3.1	0,851	0,361	Valid
X3.2	0,852	0,361	Valid
X3.3	0,848	0,361	Valid
X3.4	0,845	0,361	Valid
X3.5	0,847	0,361	Valid
X3.6	0,848	0,361	Valid
X3.7	0,848	0,361	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y.1	0,852	0,361	Valid
Y.2	0,844	0,361	Valid
Y.3	0,848	0,361	Valid
Y.4	0,850	0,361	Valid
Y.5	0,844	0,361	Valid
Y.6	0,846	0,361	Valid
Y.7	0,844	0,361	Valid
Y.8	0,847	0,361	Valid
Y.9	0,850	0,361	Valid
Y.10	0,848	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, nilai korelasi product moment (r -hitung) untuk setiap item pertanyaan melebihi nilai r -tabel sebesar 0,1361 (tingkat signifikan 5% dan $n = 100$). Hasilnya, semua item pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronboach's Alpha	Keterangan
1	<i>Internet Banking</i>	0,561	Reliabel
2	<i>Mobile Banking</i>	0,533	Reliabel
3	Fasilitas ATM	0,332	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah	0,634	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk variabel X1, X2, X3 dan Y nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ yang artinya pernyataan pada kuesioner penelitian dikatakan reliabel. Sehingga instrumen yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian. Hasilnya, semua item dalam kuesioner telah disertifikasi dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,32444660
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,044
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,681
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,669
	Upper Bound	,693

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa didasarkan uji *One-sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,817	3,619		1,055	,294		
	INTERNET BANKING	-,018	,094	-,018	-,197	,844	,489	2,045
	MOBILE BANKING	,524	,112	,477	4,701	,000	,388	2,574
	FASILITAS ATM	,589	,141	,385	4,189	,000	,472	2,119

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Hasil uji multikolinearitas SPSS 25 ditunjukkan pada tabel yang menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking* (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,489 $> 0,10$ dan nilai VIF 2,045 10,00, variabel *Mobile Banking* (X2) memiliki 0,388 $> 0,10$ dan 2,574 10,00, dan variabel fasilitas ATM (X3) memiliki 0,472 $> 0,10$. Karena prasyarat pengambilan keputusan terpenuhi maka multikolinearitas tidak terjadi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,203	2,651		,454	,651
	INTERNET BANKING	,064	,067	,135	,960	,340
	MOBILE BANKING	,033	,081	,066	,410	,682
	FASILITAS ATM	-,140	,101	-,201	-1,383	,170

a. Dependent Variable: RES2

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa X1 (*mobile banking*) berbeda signifikan dengan X2 (*internet banking*) sebesar $0,340 > 0,05$, X2 berbeda signifikan dengan X3 (fasilitas ATM) sebesar $0,682 > 0,05$, dan X3 berbeda signifikan dengan X4 sebesar $0,170 > 0,05$. Karena tidak ada variabel independen yang beri dampak nilai absolut residual, model regresi ini tidak heteroskedastis.

Analisi Linear Berganda

Tabel 9 Hasil Analisis Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6,528	4,831		1,351	,180
	INTERNET BANKING	,258	,092	,180	2,823	,006
	MOBILE BANKING	,487	,095	,443	5,119	,000
	FASILITAS ATM	,530	,133	,347	3,997	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

- Konstanta sebesar 6,528 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada ketiga variable independen tersebut, maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 6,528
- Koefisien regresi X1 (*Internet Banking*) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,180 hal ini berarti setiap ada peningkatan *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,180. *Internet Banking* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- Koefisien regresi berganda X2 (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,443 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,443. Maka *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.
- Koefisien regresi berganda X3 (*Automatic Teller Machine/ATM*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,347 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,347. Maka *Automatic Teller Machine* atau ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *Automatic Teller Machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,803 ^a	,646	,635	1,53588

a. Predictors: (Constant), FASILITAS ATM, INTERNET BANKING,

MOBILE BANKING

Berdasarkan tabel, dapat dilihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan Adjusted R Square-nya sebesar 0.635 atau 63,5% karena regresi dalam penelitian ini menggunakan lebih dari 2 variabel bebas (Santoso, 2001).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel *internet banking*, *mobile banking* dan ATM sebesar 63,5%. Sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini.

Uji F

Tabel 11 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	412,544	3	137,515	58,296	,000
	Residual	226,456	96	2,359		
	Total	639,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), FASILITAS ATM, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING

Hasil ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 58,296 dan F tabel sebesar 2,70. Jadi, $58,296 > 2,70$ dan $0,000 < 0,05$. *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang, bersumber dari uji statistik. Hal ini mendukung hipotesis 1, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang

Uji t

Tabel 12 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6,528	4,831		1,351	,180
	INTERNET BANKING	,258	,092	,180	2,823	,006
	MOBILE BANKING	,487	,095	,443	5,119	,000
	FASILITAS ATM	,530	,133	,347	3,997	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Hasil Uji t dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel (*internet banking*, *mobile banking* dan ATM) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh *Internet Banking* (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Penelitian ini menunjukkan bahwa *internet banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang. Nasabah mendapat kepuasan dari Kualitas pelayanan *internet banking* cepat dan akurat. *Internet banking* mampu memberikan fitur-fitur layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Internet banking* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah. Dengan menggunakan *internet banking* transaksi perbankan yang dilakukan nasabah lebih cepat tanpa harus mengantri di teller. Selain itu, layanan *internet banking* juga menyediakan nomor *contact* layanan yang mudah dihubungi sehingga jika nasabah mengalami kesulitan dapat langsung menghubungi nomer tersebut.. Penelitian Ahmad (2021), menyatakan bahwa *internet banking* sendiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh *Mobile Banking* (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah mendapat kepuasan dari transaksi *mobile banking* yang tidak berbelit-belit. Tampilan aplikasi *mobile banking* BRI yang didesain secara jelas, menarik dan inovatif. Adanya layanan *contact center* yang dapat dihubungi. Selain itu *Mobile Banking* BRI juga dapat digunakan dimana pun dan kapan pun selagi tersambung dengan internet. Penelitian Iqbal (2020) menyatakan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh *Automatic Teller machine* (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh positif

terhadap kepuasan nasabah. Nasabah mendapat kepuasan saat melakukan transaksi *Automatic Teller Machine* (ATM) tidak mengalami gangguan jaringan dan berjalan dengan lancar. Perkembangan pelayanan mesin ATM sesuai dengan kebutuhan manusia. Menu ATM mudah dipelajari dan mudah dimengerti. Perkembangan pelayanan mesin ATM juga selali di perbarui sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Dengan atm membuat waktu nasabah tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu. Penelitian Ardianti dan Hendra (2015) dan Husna (2019) menyatakan bahwa *Automatic Teller machine* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah Bank BRI KCP Tumpang sangat puas dengan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM. Uji F dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ menolak H_01 dan menerima H_{a1} . Dengan demikian, Kepuasan nasabah pada KCP Bank BRI Tumpang dipengaruhi oleh layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM secara bersamaan.
2. Layanan *internet banking* sebagian beri dampak kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang. Uji t dengan nilai $\text{sig } 0,006 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Dengan demikian, kualitas *Internet Banking* beri dampak kebahagiaan nasabah Bank BRI KCP Tumpang.
3. Layanan *mobile banking* sebagian beri dampak kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang. Uji t menunjukkan bahwa H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Dengan demikian, Di Bank BRI KCP Tumpang layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Fasilitas ATM Bank BRI KCP Tumpang sebagian beri dampak kepuasan nasabah. Uji t menunjukkan bahwa H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Dengan demikian, pelayanan ATM beri dampak kebahagiaan nasabah Bank BRI KCP Tumpang.

Keterbatasan

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Dalam merangkai kata-kata ataupun menulis dan menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga mohon dimaklumi bila terjadi kesalahan penulisan yang kurang tepat dan kurang baik.
2. Masih terdapat beberapa responden yang tidak lengkap dalam mengisi kuesioner, dan beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan tidak serius.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan ada beberapa saran yang dapat Diajukan, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan refleksi atau pengembangan lebih lanjut, serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan variabel yang berbeda atau variabel penelitian yang berpengaruh kuat terhadap kemajuan penelitian. meningkatkan. bank itu sendiri.
2. Bagi perusahaan
Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Tumpang sebagai tolak ukur evaluasi kerja untuk musyawarah dan pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dan *internet banking* dalam hal kepuasan nasabah guna mencapai kepuasan nasabah yang lebih baik.
3. Bagi akademik
Diharapkan untuk penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan juga tambahan referensi bahan ajar dikalangan akademisi dalam melakukan penelitian sejenis dan melakukan pengembangan di masa yang akan datang.

Referensi

- Anugrah L, Murni. 2018. Layanan Jasa Perbankan. Yogyakarta:KTSP
- Bank Indonesia, Tim Penelitian Pengaturan Perbankan. 2003. "Internet Banking Di Indonesia." *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan* 5(1):37–64.
- Buchory, Herry dan Djasmin Saladin. 2016. Dasar-Dasar Pemasaran Bank. Bandung: Linda Karya
- Dewanto, A. M., & Nurhayati, S. (t.t.). *PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP SIKAP ETIS DAN PRESTASI MAHASISWA AKUNTANSI (Studi Pada Perguruan Tinggi Di Kota Pekalongan)*.
- Eviliyanto. 2014. "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta." *Jurnal Edukasi* 1(1):49–62.
- Fitria, Annisa, and Aang Munawar. 2021. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." *Jurnal Informatika Kesatuan* 1(1):43–52.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- hasan. 2013. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* (2004):6–25.
- Hendarsyah, Decky. 2012. Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol 1 No. 1
- Herawati, Andry, and Indriani Dasaad Gautama. 2021. "Sikap Nasabah Dan Kinerja Atribut Produk Mobile Banking Andry Herawati, Sarwani, Indriani Dasaad Gautama JIABI – Vol. 5 No. 2. Tahun 2021." 5(2).
- Irawan. 2013. "Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):10.
- Kiling, Indria Stevani dkk. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bni (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado)." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4(3):522–30.
- Mainata, Dedy. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong Seberang." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 3(2):259.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah PT. TOI." *Jurnal Ekonomi Volume* 7(2):113–25.
- Maulana, Rian, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany. 2019. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model." *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 2(2):146.
- Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo", *Jurnal ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam* 4(1).
- Ningtyas, MN. 20014. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* 32–41.
- Nilamsari, N. (2014). *MEMAHAMI STUDI DOKUMEN DALAM PENELITIAN KUALITATIF* (Nomor 2). <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Prenhalindo
- Rochmah, Siti, and Fidyah Yuli Ernawati. 2022. "Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, Dan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Infokam* 18(1):18–27.
- Shareef, Mahmud Akhter., Kumar, Vinod., Kumar, Uma., & Dwivedi, Y. K. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Pandanaran Semarang." *Journal of Enterprise Infation Management* 27:385–401.
- Sudjarwo dan Basrowi, Manajemen Penelitian Sosial, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2009), h. 255

Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: CV Alfabeta, 2007),

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010), h. 194

Sujarweni, V, W. (2015).SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka baru Press.

Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. 2021. “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang).” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2(1):51.

Widya Santi, Deni. 2021. “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu.” 1–68.

Wulandari, Wulandari. 2021. “Pengaruh Fasilitas Unit Mesin Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Terhadap Minat Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi Menabung Di Bank Bri Syariah Kcp. Kuansing Ahmad Yani”.” *Juhanperak* 2(3):854–67

*) **Misbakhus Sudur** adalah Alumni Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang

) **M. Ridwan Basalamah adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang

***) **Khalikussabir** adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang