



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu

Penulis
NURJUNI ARNITA

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)**



Editor
Dr. MITI YARMUNIDA, M. Ag
YENTI SUMARNI, MM

**Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan
Nasabah Pengguna Layanan Digital
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH:

**NURJUNI ARNITA
NIM. 1811140058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2023 M/ 1444 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Nurjuni Arnita dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)”** Program studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu Skripsi disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqosyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 08 Desember 2022 M

14 Jumadil Awal 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Miti Yarmunida, M. Ag
NIP. 197705052007102002

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)” ditulis oleh Nurjuni Arnita, NIM: 1811140058, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 13 Januari 2023 M/ 20 Jumadil Akhir 1444 H

Dinyatakan **LULUS** Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 26 Januari 2023 M
04 Rajab 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Sekretaris

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Penguji II

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



Mengetahui
Dekan
Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 1965041019930331007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 08 Desember 2022 M

14 Jumadil Awal 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Nurjuni Arnita

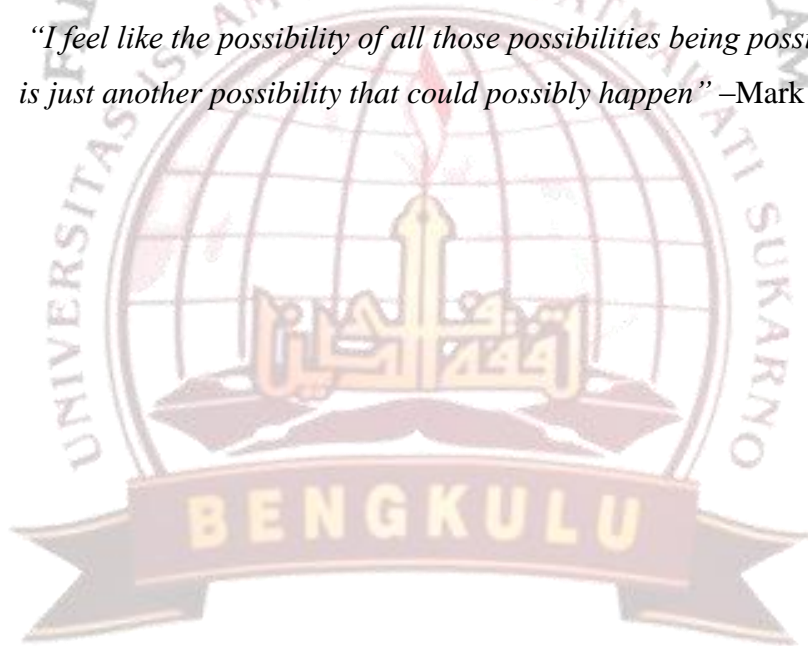
NIM. 1811140058

MOTTO

“Maka Kami Kabulkan Doanya dan Kami Selamatkan ia dari Kesedihannya” [SURAH AL ANBIYA’, 21:88]

“Jika sesuatu yang kau senangi tak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi” –Ali bin Abi Thalib

“I feel like the possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that could possibly happen” –Mark Lee



TAHUN 2023

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah ku hantarkan kepada Allah Swt. ku persembahkan skripsi teruntuk yang kusayang, terimakasih kepada:

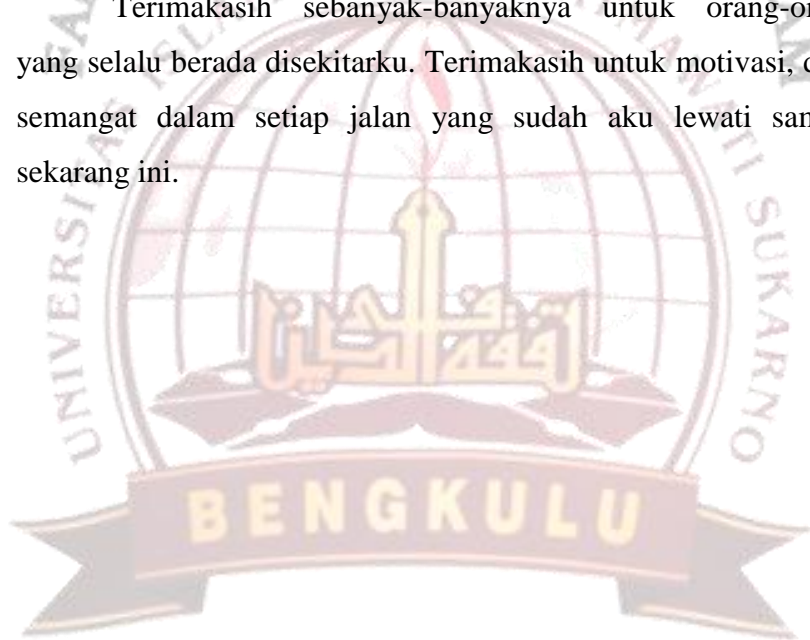
1. Diri sendiri yang sudah bertahan sampai sekarang.
2. Terkhusus kedua orang tuaku, Ibu Zumratul Aini dan Ayahanda Kodir Priyanto yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, do'a serta nasehat yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku.
3. Kedua ibu dan bapakku, Arianti dan Eto Aprizal yang telah memberikan semangat, do'a serta nasehat yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku.
4. Pembimbing saya Dr.Miti Yarmunida, M.Ag dan Yenti Sumarni, MM yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada dosen-dosen GIS BEI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu; Evan Stiawan S,E.,MM, Yetti Afrida Indra, M.Ak., CiQar, Kustin Hartini, M.M, Herlina Yustati, MA.Ek, Alm. Ibu Lucky Auditya SE. M.Ak yang telah membimbing dan memberikan ilmu, pengalaman, serta dukungan selama menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada Mbak Yeni Sartika yang selalu memberikan motivasi, semangat, serta dukungan selama menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Paman-pamanku yaitu Hengky Wika Putra, M. Edi Edwar, Romlan dan Pilyan yang selalu memberikan motivasi dan nasehat sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk Saudaraku tercinta dan tersayang Muhammad Juli Ariyansyah dan Rahayu Ambar Wati yang selalu menghiburku dan memberikan semangat selama mengerjakan tugas akhir.
9. Untuk Saudara Sepupu tercinta Sherly Lisfitriani yang selalu memberikan semangat selama mengerjakan tugas akhir.
10. Untuk Mimiw, Ponyo dan Iyaw Kucingku tercinta yang telah menemani dan menghiburku selama mengerjakan tugas akhir.
11. Untuk Sahabat-Sahabatku, Anesti Widya Hartati dan Sari Fajriani yang selalu setia menemani dikala susah maupun senang.
12. Keluarga besar Perbankan Syariah B angkatan 2018.
13. Untuk Kamalat Azaliah yang sudah memberikan semangat dan mengingatkan masih banyak cita-cita yang belum terwujud, salah satunya nonton konser Neo Culture Technology (NCT).
14. Untuk *Mark Lee* dan anggota NCT lainnya yang selalu menemani dan mengisi waktu luang serta menghibur hati sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

15. Untuk Widya Wulan Sari, Anike Putriani, Selpi Dwi Putri, Ani Oktavianingsih, serta Keluarga Besar KSPM GIS BEI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

16. Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Terimakasih sebanyak-banyaknya untuk orang-orang yang selalu berada disekitarku. Terimakasih untuk motivasi, do'a, semangat dalam setiap jalan yang sudah aku lewati sampai sekarang ini.



TAHUN 2023

ABSTRACT

Analysis Of The Effect Of Self Service Techonology (Sst) On Customer Satisfaction With Digital Users (Case Study On Indonesian Sharia Banks)

By

Nurjuni Arnita

NIM. 1811140058

Self-service technology (SST) is a technology that enables customers to transact or perform services independently without depending on employees. In the world of banking, self-service technology services that can be used by customers are automatic teller machine/ATM services and mobile banking to make it easier for customers. This study aims to explain the effect of self-service technology on customer satisfaction using Islamic banking digital services. The variables used in this study are two independent variables (automatic teller machine/ATM (X1) and mobile banking (X2)). This research method uses quantitative methods with data collection techniques through distributing questionnaires to customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) who use self-service technology services. The sampling technique for this research was purposive sampling with a sample of 104 respondents. Instrument test was carried out using validity and reliability tests. The method of data analysis was carried out by inferential statistical tests and hypothesis testing by means of analysis, namely multiple linear regression. The results of the study show that automatic teller machine/ATM and mobile banking services have a positive effect on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia's digital services.

Keywords: *Self service technology, automatic teller machine, mobile banking, customer satisfaction*

ABSTRAK

Analisis Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)

Oleh
Nurjuni Arnita
NIM. 1811140058

Self service technology (SST) merupakan teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri tanpa tergantung pada karyawan, pada dunia perbankan layanan *self service technology* yang dapat digunakan nasabah yaitu layanan *automatic teller machine/ ATM* dan *mobile banking* guna mempermudah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *self service technology* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan syariah. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dua variabel independen (*automatic teller machine/ ATM* (X_1) dan *mobile banking* (X_2)). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan layanan *self service technology*. Teknik sampling penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 104 responden. Uji Instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Metode analisis data dilakukan dengan uji statistik inferensial dan uji hipotesis dengan alat analisis yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan *automatic teller machine/ATM* dan *mobile banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: *Self service technology*, *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking*, kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadapan Allah SWT atas segala nikmat dan karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)”. Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini, bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. DR. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Dr. H. Supardi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yangtelah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran
3. Yenti Sumarni, S.E., M.M. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yangtelah memotivasi dan membagikan ilmunya.
4. Dr.Miti Yarmunida, M.Ag selaku pembimbing I dan

Yenti Sumarni, MM. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 08 Desember 2022 M
14 Jumadil Awal 1444 H

Penulis,

TAHUN 2023

Nurjuni Arnita
NIM. 1811140058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II KAJIAN TEORI

A. <i>Self-Service Technology</i>	17
1. <i>Automatic Teller Machine/ ATM</i>	21
2. <i>Mobile Banking</i>	25
B. Kepuasan Nasaabah	28
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis.....	35

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Teknik Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38

E. Variabel dan Definisi Operasional	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Deskripsi Responden.....	50
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
D. Analisis Data	52
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reabilitas.....	56
3. Uji Regresi Linier Berganda	57
4. Uji Hipotesis	61
a. Uji Parsial (Uji T).....	61
b. Uji Simultan (Uji F)	64
c. Uji Koefisien Determinan	66
E. Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

TAHUN 2023

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.: Research Gap Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	6
Tabel 1.2.: Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1.: Skala Likert.....	39
Tabel 3.2.: Variabel Operasional	40
Tabel 3.3.: Instrumen Penelitian	41
Tabel 4.1.: Hasil Uji Validitas Variabel Layanan <i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	54
Tabel 4.2.: Hasil Uji Validitas Variabel Layanan <i>Mobile Banking (X2)</i>	55
Tabel 4.3.: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	55
Tabel 4.4.: Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4.5.: Coefficient Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.6.: Hasil Uji Parsial (uji t)	61
Tabel 4.7.: Hasil Uji Simultan (uji f)	65
Tabel 4.8.: Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

TAHUN 2023

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jurnal
- Lampiran 2 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 3 : SK Pembimbing
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Data Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji T dan Uji F
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 11 : LOA Jurnal

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digitalisasi saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau badan tertentu khususnya perbankan. Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi akan memberikan dampak yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap proses bisnis dalam industri perbankan. Sektor perbankan itu sendiri merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatannya dalam menggunakan teknologi informasi. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi perbankan akan memudahkan kegiatan operasionalnya dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat.¹

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan di Indonesia makin maju dan berkembang. Transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:

¹ Eka Diah. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah". (Skripsi, Perbankan Syariah, Tulungagung, 2020). Hlm.1.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً
وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (QS: Al-Imran: 130)

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa ketika kita melakukan transaksi apapun, Allah telah melarang kita untuk memakan riba, tidak terkecuali di dalam transaksi dunia perbankan, termasuk di dalamnya yaitu transaksi melalui *automatic teller machine* (ATM) dan *mobile banking*. Riba sendiri dalam perbankan disebut dengan bunga, yaitu besarnya persentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Dunia perbankan Indonesia juga telah mengalami perubahan yaitu bergesernya bisnis perbankan dari perbankan yang melayani perusahaan (*corporate banking*) menjadi lebih fokus pada pelayanan perseorangan (*customer banking*). Pergeseran perbankan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya masyarakat dalam memilih bank terutama dikaitkan dengan layanan perbankan. Keadaan tersebut mengakibatkan sektor perbankan semakin ketat dalam persaingan, sehingga

bank dituntut untuk lebih inovatif khususnya berkaitan dengan inovasi perkembangan produk maupun layanan yang diberikan kepada nasabah.²

Dalam perkembangan era modern sekarang banyaknya nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi atau dikenal dengan *Self Service Technology* yang mana *Self Service Technology* memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri dengan begitu nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik dan menimbulkan kenyamanan maupun kepuasan dalam penggunaan layanan berbasis teknologi pada nasabah.³

Layanan digital yang disediakan oleh bank-bank melalui *Self Service Technology* (SST) yang merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, antara lain adalah *Automatic Teller Machine*/ ATM atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri merupakan kartu yang memberikan

² Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. "Pengaruh *Self Service-Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah. (Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)". (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 agustus 2015).hlm.1.

³ Shely Annisa. "Pengaruh Layanan, Fasilitas, dan *Self Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang". (Skripsi, Perbankan Syariah, Palembang, 2021) Hlm. 3.

kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur tanpa harus membawa uang tunai dalam bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Selanjutnya adalah layanan *Internet Banking*, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah sehingga akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.

Diantara Bank-bank syariah yang ada di Indonesia salah satunya ialah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI ini merupakan penggabungan dari ketiga Bank yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ini bertujuan untuk dapat menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih

lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.⁴

Dalam proses pengembangannya Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan strategi baru untuk dapat menumbuhkan upaya peningkatan laba yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya melakukan aktifitas funding dan lending saja namun layanan jasa saat ini mulai ditingkatkan guna mendapatkan fee based income sebagai upaya untuk menambahkan laba bank. Layanan Jasa yang tersedia di Bank Syariah Indonesia yaitu adanya penyediaan *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking*. Bergabungnya bank-bank dalam jaringan mesin *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas.⁵

Upaya peningkatan kualitas terhadap pelayanan kepada para nasabah perbankan menjadikan *automatic teller machine* (ATM) dan *Mobile Banking* alat pembayaran yang diberikan bank kepada nasabah. zaman modern ini kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada

⁴ Desi Sartika. "Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger 3 Bank". (Skripsi, Perbankan Syariah, Bengkulu, 2022) Hlm. 4.

⁵ A. Handiman, *Bank Dan Lembaga Bukan Bank*. (Jakarta: PT. Indeks, 2009). hlm. 257.

umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas *performa* produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas *performa* menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas *performa* layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas *performa* layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁶

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya pada variabel *Self service technology* terhadap kepuasan nasabah, adapun tabel *research gap* sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Researst Gap pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>Self</i>	Terdapat pengaruh antara <i>self service technology</i> terhadap	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji,

⁶Desi Sartika. “Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger 3 Bank”. (Skripsi, Perbankan Syariah, Bengkulu, 2022) Hlm. 8.

Service Technology Terhadap kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	dan M. Kholid Mawardi. (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara <i>self servicetechnology</i> terhadap kepuasan nasabah	Devi Ayu Azisyah (2016)

Dari penelitian diatas bahwa penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah.⁷ Dengan adanya layanan teknologi ini mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi melalui layanan teknologi yang ada pada bank sehingga berpengaruh dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Devi Ayu Azisyah tentang pengaruh *self service technology*, kualitas layanan, hubungan pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) di Surabaya menunjukkan hubungan antara *self service*

⁷Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. “*Pengaruh Self Service-Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah*. (Survei PadaNasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”.(Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 agustus 2015).hlm.1-10.

technology terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan.⁸

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA”**.

B. Batasan Masalah

Self Service Technology (SST) merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, dalam dunia perbankan self service terdiri dari *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri, *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan *SMS Banking*. Namun pada penelitian ini peneliti hanya meneliti layanan *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri dan *Mobile Banking*

⁸ Devi Ayu Azisyah, “Pengaruh *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya”. (Artikel Ilmiah Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya, 2016) hlm. 10.

dikarenakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) hanya memiliki dua layanan digital tersebut.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dan masyarakat mengenai pengaruh pelayanan digital perbankan melalui *self service technology* yang meliputi fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis, sebagai tolak ukur sejauh mana ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan menambah pengetahuan tentang *Self Service Technology* (SST) dan Kepuasan nasabah.
- b. Bagi Perguruan Tinggi (Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu) penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan, khususnya bagi mahasiswa setelah penulis melakukan penelitian.
- c. Bagi Instansi Terkait hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Syariah tentang pengetahuan kepuasan nasabah

terhadap layanan digital yang dimiliki Bank Syariah melalui *Self Service Technology* (SST).

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* yaitu dengan fasilitas atau layanan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking*.

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2

Penelitian Terdahulu

No	Identitas (Judul, Tahun, Skripsi/Jurnal)	Penulis	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang), 2015,	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi, Kumadji, M. Kholid Mawardi	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara signifikan maupun tidak signifikan variabel <i>selfservice technology</i> terhadap kepercayaan, kepuasan,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel <i>self-service technology</i> terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan juga

	Jurnal		dan loyalitas nasabah.	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun berpengaruh positif secara tidak signifikan pada $\alpha=5\%$. Variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Selfservice Technology</i> (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk), 2018, Jurnal	Soekma Adie Dharmawan	Penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki apakah digitalisasi perbankan melalui <i>Self-Service Technology</i> (SST) dapat berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas yang selama ini diperlakukan dan dilayani secara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari Kualitas layanan SST terhadap perilaku dan kepuasan nasabah pada PT Bank Bukopin. Tbk.

			<p>khusus oleh <i>banking staff</i> dalam melakukan transaksi perbankanny a.</p>	
3	<p>Analisis Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> Dan <i>Short Message Service Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah, 2017, Jurnal</p>	<p>Diana Grace, Novander</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki pengaruh ATM dan SMS <i>Banking</i> terhadap kepuasan nasabah</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik peningkatan kualitas ATM BRI dan BRI SMS <i>Banking</i> secara langsung akan meningkatkan kepuasan nasabah, demikian pula sebaliknya.</p>
4	<p>Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, 2018, Jurnal</p>	<p>Asti Marlina, Wid-hi Ariyo Bimo</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan</p>	<p>Hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh</p>

			nasabah bank	yang positif penggunaan Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah. Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya digital banking ini.
5	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erahn.Id), 2020, Skripsi	Robby Rifa'ul Mahrun	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh <i>Self Service Technology</i> dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Erahn.id).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam variabel self service technology terdapat 7 item semua berpengaruh positif dan signifikan, namun nilai modus tertinggi self service technology terdapat pada item enjoyment.

G. Sistematika Penulisan

Didalam Sistematika Penulisan pengerjaan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, pada setiap babnya terbagi berdasarkan sub bab yang kemudian menjadi mendetail mengenai sub-sub bab. Sistematika dalam penulisan ini ditulis agar dapat digunakan untuk menaruh dan menjelaskan mengenai gambaran dari inti permasalahan yang ada pada pengerjaan skripsi ini. Adapun sistematika yang penulis susun pada penulisan skripsi ini menjadi berikut:

Pada BAB I ini menjelaskan tentang penjelasan yang masih bersifat umum, yaitu mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pentingnya dalam penelitian yang akan dilakukan dengan mencari sebuah rumusan masalah, tujuan di lakukannya penelitian ini, kegunaan dilakukannya penelitian ini, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan pada skripsi ini

Pada BAB II ini penulis akan membahas mengenai kajian tentang teori-teori yang mendukung dan juga teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti, serta kerangka berfikir penelitian yang akan digunakan dan tentunya berisikan Hipotesis penelitian.

Pada BAB III isi yang terkandung didalamnya merupakan metodologi penelitian yang berisikan jenis penelitian, yang akan ditulis dengan cara menjelaskan

pendekatan penelitian, waktu dan tempat dilakukannya penelitian ini, populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, sumber data yang dikumpulkan dalam wujud data primer dan skunder serta teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner, variabel-variabel dalam penelitian serta instrumen dalam melakukan penelitian

Pada BAB IV berisi analisis data yang memuat tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data deskripsi responden, Analisis data untuk mengetahui kevalidan dan reliabel data responden dan hasil dari uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab V ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi.

TAHUN 2023

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Self Service Technology*

Self service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. Pengguna teknologi *self service technology* (SST), seperti *on-line system*, *mobile banking* yang biasanya berbasis handphone/ gadget (*phone banking*), *internet banking*. Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya.⁹

Self service technology merupakan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri sehingga dengan adanya layanan teknologi ini maka mempermudah nasabah tanpa harus mengantri ke bank dan mudah digunakan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi.

⁹Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “*Jurnal Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2, (Universitas Brawijaya: 2015), hlm 2

Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.¹⁰ Berdasarkan dengan firman Allah yang terdapat dalam QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

Artinya: *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah ayat 5-6)*

Dari ayat di atas Allah S.W.T mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna layanan digital *self service technology* yaitu *automatic teller machine* (ATM) dan *mobile banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

¹⁰ Davis, "Preived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology", *Jurnal Management Information System* (Online) Vol. 13, No. 3, Hlm. 318.

Dimensi *Self-service Technology* (SST) Quality

Menurut Hsieh dkk (2006) terdapat tujuh dimensi dari *self-service technology* (SST) quality, yaitu¹¹:

1. *Functionality* Dimensi ini mewakili karakteristik fungsional *self-service technology* (SST) yaitu:

- 1) *Reliability* (keandalan), adalah daya guna memberikan jasa yang dijamin dengan handal dan tepat sasaran.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kemampuan perangkat SST dalam menanggapi perintah yang masuk ke sistem oleh pelanggan.
- 3) *Simple dan easy to use*, adalah perangkat SST dapat dioperasikan dengan mudah dan hanya membutuhkan sedikit usaha.
- 4) *Respond request quickly*, adalah layanan pada perangkat SST dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

2. *Enjoyment*

Merupakan persepsi kesenangan dan ketertarikan yang ditemui pengguna saat menggunakan dan setelah menggunakan perangkat SST.

¹¹Nuraini, Anik, “pengaruh *self-service technology* quality terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (studi pada pelanggan mcdonald’s di surabaya)”, *Journal IMAGE* | Volume 10, Number 1, April 2021, hlm. 17.

3. *Security/Privacy*

Mengacu pada kebebasan dari risiko atau keraguan yang akan dirasakan pengguna. Fasilitas yang diberikan perangkat SST dalam membangun rasa aman dan kenyamanan pada diri konsumen dalam pengoperasiannya.

4. *Design*

Mencakup keseluruhan tampilan dari SST, yang menimbulkan penampakan estetika yang baik. Keindahan bentuk dan susunan dari perangkat SST untuk menciptakan penampilan yang menarik pengguna.

5. *Assurance*

Menggambarkan kepercayaan diri karena reputasi dan kompetensi dari perangkat SST yang mengutamakan kepercayaan karena reputasi dan kompetensi dari penyedia SST. *Assurance* dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Dimensi ini penting dalam industri jasa dimana konsumen merasa tidak yakin terhadap kemampuan industry tersebut karena memiliki resiko yang tinggi.

6. *Convenience*

Dimensi *convenience* menggambarkan aksesibilitas dari layanan SST, dengan kemudahan dan kenyamanan layanan SST untuk digunakan.

7. *Customization*

Merupakan dimensi dimana perangkat SST dapat diubah agar sesuai dengan preferensi dan keinginan konsumen. Bertujuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan user dengan tidak terpaku pada struktur sistem.¹²

Layanan *Self Service Technology* :

1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya. Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan lokasi-lokasi strategis lainnya.¹³

Setiap pemilik kartu ATM memiliki Personal Identification Number (PIN) yaitu nomor identifikasi

¹²Nuraini, Anik, “pengaruh self-service technology quality terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (studi pada pelanggan mcdonald’s di surabaya)”, *Journal IMAGE* | Volume 10, Number 1, April 2021, hlm. 17.

¹³ Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking* (Jakarta: OJK, 2015) Hlm. 6-7.

untuk seorang nasabah pemegang kartu ATM dan hanya yang bersangkutan sendiri yang mengetahuinya. ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur.¹⁴

Melalui ATM, nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu transaksi penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya.¹⁵

Manfaat dari penggunaan Kartu ATM/Debit adalah:

- 1) Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via ATM untuk penarikan tunai, transfer antar rekening dan/atau antarbank.
- 2) Selain itu khusus untuk Kartu Debit, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.¹⁶

¹⁴Eviliyanto, “*Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta*”, Jurnal Edukasi Vol.1 No.1, (Pontianak: IKIP PGRI, 2014), hlm 51

¹⁵Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking* (Jakarta: OJK, 2015) Hlm. 7.

¹⁶Bank Sentral Indonesia, “Kartu ATM/Debit” (<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debet.aspx>) Diakses pada Juli 2022

Indikator Mesin ATM

Fasilitas ATM yang disediakan bank merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya, antara lain sebagai berikut¹⁷:

1) *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaan maka dia akan menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan diukur dengan indikator mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya. Apabila Nasabah beranggapan bahwa ATM mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya, maka mereka akan berpendapat menggunakan ATM akan memudahkan pekerjaan dan tidak membutuhkan banyak usaha, maka ATM akan lebih sering dimanfaatkan.

2) *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menciptakan hubungan dengan nasabah. Untuk itu bank sebagai penyedia layanan jasa ATM sudah seharusnya selalu

¹⁷Nur Alim Hakim, “Pengaruh Fasilitas ATM Terhadap Minat Menabung Bank BTN Syariah Parepare”, (Skripsi, Perbankan Syariah, Parepare, 2020), Hlm. 11.

menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah bank. Trust merupakan kepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Sistem kepercayaan nasabah dapat dilihat dari keyakinan bahwa bertransaksi melalui ATM dapat dipercaya walaupun tidak bertemu langsung dengan pegawai bank.

3) *Perceived risk* (risiko)

Melalui layanan ATM risiko yang dipersepsi oleh nasabah adalah risiko kehilangan data, risiko pencurian, risiko biaya besar dan risiko penipuan. Untuk meminimalkan risiko tersebut penggunaan kartu ATM yang diterbitkan oleh penerbit di Indonesia saat ini telah menggunakan chip dan PIN enam digit. Teknologi Chip adalah kartu yang dilengkapi dengan integrated circuit dengan menggunakan standar yang telah berlaku secara internasional di berbagai belahan dunia. Penggunaan teknologi chip dapat mengurangi risiko terjadinya pemalsuan kartu dan pencurian data identitas pada kartu. Penggunaan chip juga dapat meningkatkan efisiensi karena chip

dilengkapi dengan aplikasi yang bersifat multifungsi dan dapat menyimpan lebih banyak informasi data.

2. Layanan *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (Subscriber Identity Module) Card, USSD (Unstructured Supplementary Service Data), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.¹⁸

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan

¹⁸Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking* (Jakarta: OJK, 2015) Hlm. 13-14.

melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel.

Indikator Mobile Banking¹⁹:

- 1) Aplikasi mudah digunakan
- 2) Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- 3) Murah
- 4) Aman
- 5) Dapat diandalkan

a) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan Penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan Teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.²⁰

Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk

¹⁹Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak”, (Skripsi, Perbankan Syariah, Jambi, 2021), Hlm. 14.

²⁰Davis, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology. MS Quarterly (Online) Vol.13 Iss. 3, Pg 318.1989

memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya.

Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* disediakan oleh pihak perbankan agar mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan. Adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya. Selain itu kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini bisa dikatakan bahwa sistem teknologi *mobile banking* bekerja untuk memudahkan penggunaannya.

Beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan dalam Teknologi informasi meliputi:

- 1) Sangat mudah dipelajari/dipahami.
- 2) Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna.
- 3) Sangat mudah untuk dioperasikan.

b) Kenyamanan dalam Penggunaan Mobile Banking

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi e-banking adalah kenyamanan. *Mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana

memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.²¹

Jika dibandingkan dengan transaksi perbankan tanpa menggunakan mobile banking misalnya dengan transaksi interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Seperti misalnya, jika ingin membayar tagihan atau mentransfer uang, apabila melalui kantor cabang, maka nasabah harus mengantri lama untuk melakukan transaksi tersebut. Hal ini tentunya kurang memberikan kenyamanan bagi nasabah

Beberapa indikator persepsi kenyamanan penggunaan dalam Teknologi informasi meliputi:

- 1) Nasabah dapat mengakses mobile banking kapanpun dan di manapun
- 2) Tidak terdapat antrian
- 3) Hemat waktu

B. Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu

²¹ Wai-Ching Poon, Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective, Journal of Business & Industrial Marketing Volume 23 Number 1. 2008, Hlm. 62.

memadai. Kepuasan dapat di definisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.²²

Pelanggan atau nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima. Pemahaman mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Definisi pelanggan dalam pandangan tradisional adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.²³

²²Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah" Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol 7, No 1 2014, Hlm. 160

²³ Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... Hlm. 160

1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a) Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c) Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa

cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²⁴

2. Dimensi Kepuasan

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan waktu dan biaya serta mengoptimalkan dampak yang ditimbulkan terhadap populasi sasaran dari pelayanan yang diberikan.

a) Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (ser vice quality) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan (seperti: kebersihan lokasi, kecepatan pelayanan, keramahan/ kesopanan dokter, perawat dan karyawan).

²⁴ Meithiana Indasari. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

b) Minat Pembelian Ulang

Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

c) Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.²⁵

Beberapa indikator persepsi kepuasan nasabah:

1. Kesesuaian Harapan

- a. Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan

²⁵Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... Hlm. 161

- b. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan
- 2. Minat Berkunjung Kembali/ Menggunakan Kembali
 - a. Berminat menggunakan kembali karena kualitas layanan baik
 - b. Berminat untuk menggunakan kembali karena puas menggunakan produk yang disediakan
- 3. Ketersediaan Merekomendasi
 - a. Menyarankan teman atau kerabat menggunakan produk yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi
 - b. Menyarankan teman atau kerabat menggunakan produk yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan nasabah pada bank merupakan suatu aspek yang sangat penting agar terciptanya rasa puas dan citra yang baik pada nasabah yaitu dengan lebih memperhatikan apa saja yang diperlukan nasabahnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank jika sudah memberikan pelayanan yang baik dan diutamakan maka berpengaruh terhadap variabel terikatnya

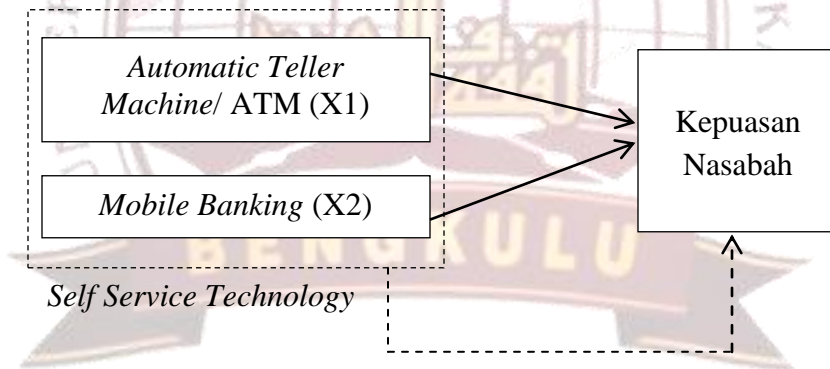
Self service technology yang berkualitas dan dapat dikatakan sangat baik jika sudah terpenuhinya harapan atau sudah terpenuhinya kebutuhan (keinginan) nasabah.

Adapun dimensi dari pengaruh fasilitas layanan digital perbankan, yaitu *Automatic Teller Machine/ ATM* (X_1), *Mobile Banking* (X_2), akan diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah (Y). Berikut adalah gambaran kerangka konseptual:

Gambar 1. 1

Kerangka Berpikir

Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia



Keterangan:

—————> : Secara Parsial

- - - - -> : Secara Simultan

D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Jawaban ini masih dikatakan sementara karena jawabannya baru diperoleh dari dasar-dasar teoritis. Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²⁶

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Automatic Teller Machine/ ATM* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
3. H₃: *Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015) hlm.96.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya.²⁷

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat berhubungan/pengaruh.²⁸ Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni mengukur seberapa besar pengaruh *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.²⁹

²⁷ Pugus Suharso, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm, 46

²⁸ Sofyan Siregar, *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm 67.

²⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm, 11

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis adalah pada bulan September sampai Oktober.

C. Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Dalam penelitian ini seseorang yang diambil sebagai sampel oleh peneliti yaitu seseorang yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking*.³⁰

³⁰Suryani. Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 202

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti.³¹ Data primer pada penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung yaitu data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bengkulu.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data tersebut didapat dari buku, karya ilmiah, jurnal, penelitian terdahulu dan dokumen yang relevan dengan penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

a) Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³² Kuesioner (angket) digunakan dalam penelitian ini

³¹ Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 173

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015) hlm. 192.

dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan digital *self service technology*.

b) Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjangpendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.³³

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 point.³⁴

Table 3. 1
Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*..... Hlm.135

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*..... Hlm.136

E. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), yaitu sebagai berikut:

1. Variabel independen (X)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Automatic Teller Machine/ATM* (X_1) dan *Mobile Banking* (X_2).

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah pengguna layanan digital *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia.

Tabel 3. 2
Variabel Operasional

Variabel	Definisi Variabel
<i>Automatic Teller Machine/ ATM</i>	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah

	melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya.
<i>Mobile Banking</i>	<i>Mobile banking</i> merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone.
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah dapat di definisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang pengguna atau pembeli yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasi informasi yang diperoleh dari responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.³⁵

Tabel 3. 3
Instrumen Penelitian

Operasional Variabel	Indikator	Sumber/Referensi
Layanan Automatic Teller Machine/ ATM (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> Mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/ antar bank. Mempermudah transaksi belanja tanpa membawa 	Bank Sentral Indonesia, Kartu ATM/Debit di akses dari https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debet.aspx

³⁵V. Wiratna Sujarweni. *Metodelogi Penelitian Lengkap Prakt.....*
Hlm. 76

	<p>uang tunai.</p> <p>3. Keamanan dapat diandalkan daripada membawa uang tunai karena adanya PIN ATM.</p>	
Layanan Mobile Banking (X ₂)	<p>1. Sangat mudah dipelajari/dipahami.</p> <p>2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna.</p> <p>3. Sangat mudah untuk dioperasikan</p> <p>4. Nasabah dapat mengakses mobile banking kapanpun dan dimanapun</p> <p>5. Tidak terdapat antrian</p> <p>6. Hemat waktu</p>	<p>Davis, Perceived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology. MS Quarterly (Online) Vol.13 1989</p> <p>Wai-Ching Poon, Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective, Journal of Business & Industrial Marketing Volume 23 Number 1. 2008</p>
Kepuasan Mahasiswa (Y)	<p>1. Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan</p> <p>2. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan</p> <p>3. Berminat</p>	<p>Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah" Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol 7, No 1 2014</p>

	<p>menggunakan kembali karena kualitas layanan baik</p> <p>4. Berminat untuk menggunakan kembali karena puas menggunakan produk yang disediakan</p> <p>5. Menyarankan teman atau kerabat menggunakan produk yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi</p> <p>6. Menyarankan teman atau kerabat menggunakan produk yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan</p>	
--	---	--

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini menggunakan kriteria dengan menghubungkan

masing-masing indikator dengan total indikator setiap variabel. Uji validitas dapat dikatakan valid dengan membandingkan R_{Hitung} dengan R_{Tabel} . Ketika nilai R_{Hitung} lebih besar daripada nilai R_{Tabel} , maka indikator tersebut dinyatakan valid. Uji validitas ini juga dapat valid ketika tingkat signifikan dibawah 0,05.³⁶

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan indikator yang digunakan agar indikator tersebut dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya dan tidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan keetepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang diukur. Uji reabilitas dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

³⁶Ghozali, I, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011) hlm.53

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Minat nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen). Adapun bentuk persamaannya adalah:³⁷

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

α = konstanta

b_1, b_2 = koefisien Regresi Variabel X_1, X_2

X_1 = Automatic Teller Machine (ATM)

X_2 = Mobile Banking

e = error term (tingkat kesalahan).

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat tingkat ketepatan atau keakuratan untuk menaksir dari data yang dianalisis. Nilai ketepatan dapat diukur dari goodness of fit nya. Yakni dapat dilihat dari nilai T hitung dan nilai determinannya.³⁸

a. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi

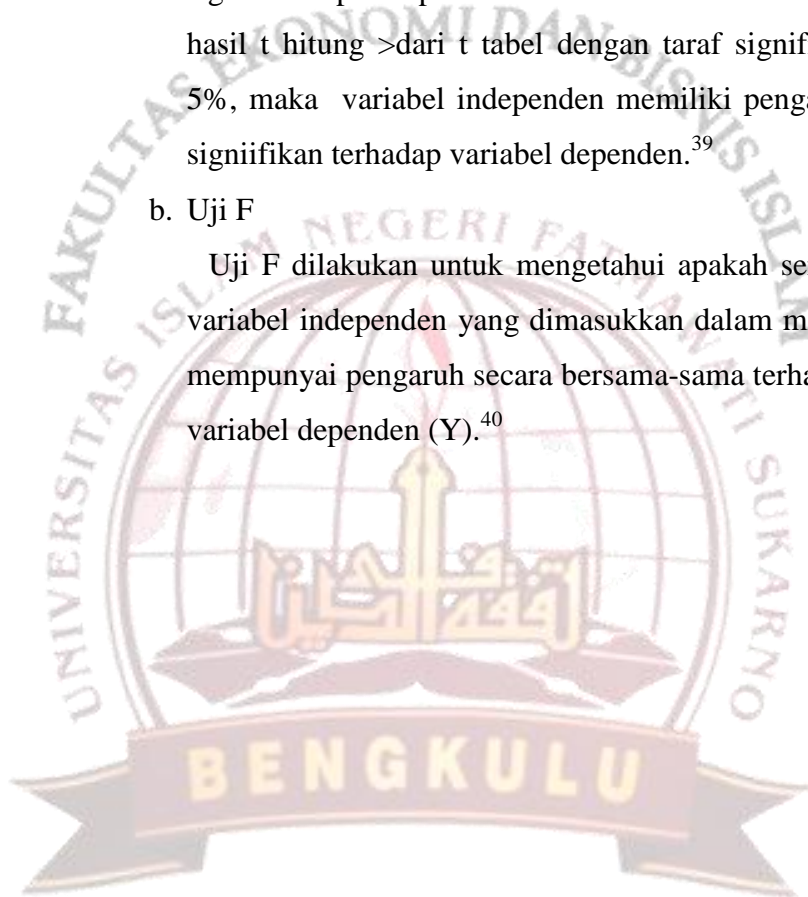
³⁷Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2015). Hlm. 64.

³⁸Anton Bawono." *Multivariate analysis Dengan SPSS.*" Salatiga:STAIN Salatiga Press. 2006. Hlm.89.

variabel dependen secara sendiri-sendiri. Tingkat signifikan pada penelitian ini sebesar 5%. Jika hasil t hitung > dari t tabel dengan taraf signifikan 5%, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.³⁹

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).⁴⁰



TAHUN 2023

³⁹ Anton Bawono." *Multivariate analysis Dengan SPSS.*" Salatiga: STAIN Salatiga Press. 2006. Hlm.89.

⁴⁰ Anton Bawono." *Multivariate analysis Dengan SPSS.*" Hlm. 89.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.⁴¹

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri 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, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.⁴²

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat

⁴¹Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan” (https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) Diakses pada September 2022

⁴²Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”.....Diakses pada September 2022

Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁴³

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).⁴⁴

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri

⁴³Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”.....Diakses pada September 2022

⁴⁴Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”.....Diakses pada September 2022

halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.⁴⁵

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.⁴⁶

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Misi

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

⁴⁵Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”.....Diakses pada September 2022

⁴⁶ Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”.....Diakses pada September 2022

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴⁷

B. Deskripsi Responden

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yang dalam pengambilan datanya atau informasi melalui penyebaran angket/kuesioner tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Teknik Purposive sampling yang merupakan sampel yang cara pengambilannya karena adanya pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran angket/kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna layanan digital bank yaitu *mobile banking* dan *automatic teller machined* dengan mengambil 104 responden.

Untuk dapat memahami lebih dalam mengenai hasil dari penelitian ini maka peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan ataupun mendeskripsikan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan tambahan

⁴⁷ Bank Syariah Indonesia, “Visi&Misi” (https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html) Diakses pada September 2022

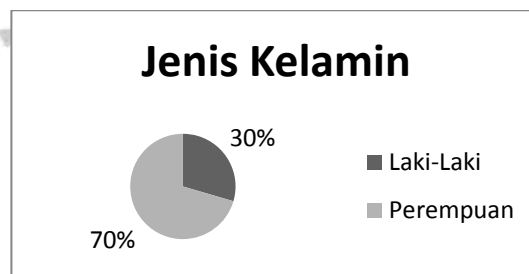
sebuah informasi bagi peneliti. Pada deskripsi responden ini peneliti akan menyajikan beberapa informasi penting mengenai gambaran keadaan responden. Melalui daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diberikan peneliti kepada responden tentang jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan jenis fasilitas yang digunakan. Penggolongan yang dilakuakn kepada responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara lebih jelas mengenai gambaran responden sebgai obyek penelitian.

Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian akan diuraikan satu seperti berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pada penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna layanan digital self service technology yang berjumlah 104 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari 104 responden ini dapat dilihat mengenai karakteristik responden tersebut.

Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden



Pada diagram diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak dari pada responden yang berjenis kelamin Laki-laki. Dimana responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 70% atau 74 responden. Sedangkan untuk responden yang berejenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 30% atau 31 responden.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden yang terdiri atas 14 item pernyataan dan dibagi dalam 3 kategori yaitu sebagai berikut:

1. Tiga pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)
2. Lima pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Layanan *Mobile Banking* (X2)
3. Enam pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang Kepuasan Nasabah (Y)

D. Analisis Data

Untuk menganalisa data, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik analisis statistik melalui pemanfaatan *Statistical Package for Social Science* (SPSS)25 antara lain adalah :

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yaitu dari tiap item pernyataan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil uji validitas tersebut diperoleh dari keseluruhan item pernyataan dari masing-masing variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dapat dihitung dengan melakukan perbandingan antara r hitung dengan nilai r tabel.

Dasar Pengambilan Uji Validitas Pearson

1) Perbandingan Nilai r_{hitung} dengan T_{tabel}

a) Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel} = \text{Valid}$

b) Jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

Cara mencari nilai T_{tabel} dengan $N=104$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai R_{tabel} statistik.

Maka diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,195

1) Melihat nilai Signifikansi (Sig.)

a) Jika nilai signifikansi $< 0,05 = \text{Valid}$

b) Jika nilai signifikansi $> 0,05 = \text{Tidak Valid}$

Berikut ini merupakan uraian hasil dari analisis statistika mengenai pengujian validitas instrumen dari masing-masing pernyataan metode dari variable Layanan *Automatic Teller*

Machine/ATM (X1), Layanan Mobile Banking (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) yang diteliti:

1) Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)

Tabel 4. 1

Hasil Uji Validitas variabel Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel 5% (104)	Sig.	Kriteria
Layanan Automatic Teller Machine (X1)	X1.1	0,927	0,195	0,000	Valid
	X1.2	0,928	0,195	0,000	Valid
	X1.3	0,921	0,195	0,000	Valid

Sumber: output Spss 25 data diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang *digunakan* untuk mengukur variable Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,195 (nilai r tabel untuk N=104) dan nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga indikator pada penelitian ini dinyatakan valid.

2) Layanan Mobile Banking (X2)

Tabel 4. 2
Hasil Uji Validitas variabel Mobile Banking (X2)

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel 5% (104)	Sig.	Kriteria
Layanan Mobile Banking (X2)	X2.1	0,852	0,195	0,000	Valid
	X2.2	0,892	0,195	0,000	Valid
	X2.3	0,905	0,195	0,000	Valid
	X2.4	0,813	0,195	0,000	Valid
	X2.5	0,868	0,195	0,000	Valid

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang *digunakan* untuk mengukur variable *Layanan Mobile Banking* dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,195 (nilai r tabel untuk N=104) dan nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga indikator pada penelitian ini dinyatakan valid.

3) Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4. 3
Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5% (104)	Sig.	Kriteria
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,868	0,195	0,000	Valid
	Y.2	0,815	0,195	0,000	Valid
	Y.3	0,874	0,195	0,000	Valid

	Y.4	0,901	0,195	0,000	Valid
	Y.5	0,854	0,195	0,000	Valid
	Y.6	0,898	0,195	0,000	Valid

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang *digunakan* untuk mengukur variable Kepuasan Nasabah dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,195 (nilai r tabel untuk N=104) dan nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga indikator pada penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel ketika jawaban seseorang atau responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha*>0,60

Tabel 4. 4
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Variabel Dependen (X)		
<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X1)</i>	0,916	Reliabel
<i>Mobile Banking (X2)</i>	0,916	Reliabel
Variabel Independen (Y)		
Kepuasan Nasabah	0,934	Reliabel

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada masing-masing variabel ini memiliki Alpha Cronbach > dari 0,60 maka menunjukkan bahwa variabel (*automatic teller machine/ATM, mobile banking dan* kepuasan nasabah) dapat dinyatakan reliabel dan kuesioner telah memenuhi syarat reliabilitas.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independent (*automatic teller machine dan mobile banking*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Berikut ini adalah hasil dari analisis regresi linier berganda.

Tabel 4. 5
Tabel Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,631	1,373		1,916	,058
	Automatic Teller Machine (X1)	,459	,103	,272	4,455	,000
	Mobile Banking (X2)	,777	,070	,680	11,129	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel *coefficients* 4.5 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 2,631 sedangkan kolom B untuk variabel Automatic Teller Machine/ ATM (X1) adalah sebesar 0,459 dan variabel Mobile Banking (X2) sebesar 0,777. Sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,631 + 0,459 X_1 + 0,777 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

α = konstanta

b_1, b_2 = koefisien Regresi Variabel X_1, X_2

X_1 = Automatic Teller Machine (ATM)

X_2 = Mobile Banking

e = error term (tingkat kesalahan).

Dari hasil pengujian regresi linier berganda terdapat persamaan yang menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel bebas b_1, b_2 bertanda positif (+). Hal ini berarti apabila layanan *automatic teller machine* dan layanan *mobile banking* terpenuhi dengan baik mengakibatkan minat nasabah dalam menggunakan *automatic teller machine* dan *mobile banking* akan semakin meningkat. Dan sebaliknya, jika koefisien regresi variabel bertanda negatif (-) artinya tidak terpenuhi dan akan mengakibatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *automatic teller machine* dan *mobile banking* akan menurun. Dari hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) adalah sebesar 2,631 satu satuan ini dapat diartikan jika nilai dari masing-masing variabel X nilainya 0 dianggap konstan, maka kepuasan nasabah nilainya yaitu 2,631 satu satuan.

- b. Koefisien regresi X_1 (Layanan *automatic teller machine/ATM*) dari perhitungan linier berganda maka dapat dilihat sebesar 0,459 dimana hal ini berarti menunjukkan setiap ada peningkatan *automatic teller machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,459 satu satuan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *automatic teller machine/ATM* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika layanan *automatic teller machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X_2 (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,777 hal tersebut berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,777 satu satuan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika layanan *Mobile Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Dasar Pengambilan uji T:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka H0 ditolak atau menerima Ha artinya bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka H0 diterima atau menolak Ha artinya bahwa variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,631	1,373		1,916	,058
	Automatic Teller Machine (X1)	,459	,103	,272	4,455	,000
	Mobile Banking (X2)	,777	,070	,680	11,129	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Berdasarkan uji t pada 4.6 menunjukkan nilai sig. < 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka variabel-variabel independen tersebut berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui besar t_{tabel} menggunakan rumus ($\alpha/2$; n-k-1).

Dimana:

Tingkat kepercayaan 95% atau α 0,05

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel X

$$t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$(0,05/2 ; 104-2-1)$$

$$(0,025 ; 101)$$

$$t_{tabel} = 1,986$$

Berdasarkan hasil uji t untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1) Koefisien layanan *Automatic Teller Machine/ATM* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,455. Sedangkan t_{tabel} bisa dilihat pada tabel t-test dengan signifikansi 5% (0,05) dan df (n-k) = 102. Sehingga didapat t_{tabel} adalah 1,986. Variabel *Automatic Teller Machine/ATM*

memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,455 > 1,986$), maka H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia”, dapat diterima.

2) Koefisien layanan *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 11,129. Sedangkan t_{tabel} bisa dilihat pada tabel t-test dengan signifikansi 5% (0,05) dan df ($n-k$) = 102. Sehingga didapat t_{tabel} adalah 1,986. Variabel Layanan *Mobile Banking* memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,129 > 1,986$), maka H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Mobile*

Banking secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Mobile Banking* terhadap kepuasan pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia”, dapat diterima.

b. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Y).

Dasar Pengambilan Uji F:

a) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti koefisien regresi adalah signifikan. Berarti terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y .

b) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y .

Tabel 4. 7
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1021,668	2	510,834	158,594	,000 ^b
	Residual	325,322	101	3,221		
	Total	1346,990	103			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), Automatic Teller Machine (X1)						

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.7 diketahui bahwa dari tabel anova diatas diperoleh perhitungan sebesar 158.594 dan nilai probabilitas (sig.) sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} (158.594) > F_{tabel} (3,09) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) maka H_a diterima. Dengan begitu hal ini berarti *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking*, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini berarti menunjukkan bahwa hipotesis 3 yang berbunyi “*Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* secara Simultan berpengaruh

terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia”. Dapat diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada bagian *Adjusted R Square* pada tabel *model summary* dengan menggunakan bantuan *computer* aplikasi *SPSS 25* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,758	,754	1,795
a. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), Automatic Teller Machine (X1)				

Sumber: Output Spss 25 data diolah, 2022

Dari tabel diatas (model summary) menunjukkan bahwa nilai R Square Adjusted yaitu 0,758 atau 75,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independent yaitu *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* dapat mempengaruhi variabel dependen *Kepuasan*

nasabah (Y) yaitu sebesar 75,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 75,8\% = 24,2\%$) ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Dari nilai pada tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected Item Total Correlation*, data *Automatic Teller Machine/ATM* teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,455 dan t_{tabel} sebesar 1,986 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia”, dapat diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller*

Machine dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan bahwa kualitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena dengan adanya *Automatic Teller Machine* nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri yang mampu melayani selama 24 jam dan dapat digunakan untuk penarikan uang tunai tanpa harus melalui antrian di bank.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine/ ATM* mengalami kenaikan maka akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan ataupun bertambah. Maka dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine/ ATM* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah karena tinggi rendahnya pengguna *Automatic Teller Machine/ ATM* maka akan berpengaruh juga terhadap bertambah tidaknya kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

2. Terdapat pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia

Dari nilai pada tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected Item Total Correlation*, data

mobile banking teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,129 dan t_{tabel} sebesar 1,986 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia”, dapat diterima.

Dimana hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Markonah dengan judul “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta” hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga semakin bagus pelayanan maka nasabah semakin puas. Dimana penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan digital banking di BTN Syariah terhadap kepuasan nasabah. Karena dengan adanya *mobile*

banking ini mampu membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi sehingga nasabah juga sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan digilatsiasi ini.

Dengan demikian jika layanan *mobile banking* ini mengalami kenaikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang juga akan meningkat/bertambah. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* ini merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena tinggi rendahnya pelayanan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan nasabah.

3. Terdapat pengaruh layanan Automatic Teller Machine/ATM, layanan Mobile Banking secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia

Automatic Teller Machine/ATM dan *Mobile Banking* secara Bersama-sama berepengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan hasil output dari statistika di atas, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $158,594 > 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa jika variabel *Automatic Teller Machine/ATM* memberikan pengaruh positif

maka akan diikuti pengaruh positif dari *Mobile Banking*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika pelayanan *Automatic Teller Machine/ATM* meningkat maka pelayanan *Mobile Banking* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah.

Variabel-variabel independent yaitu *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* dapat mempengaruhi variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 75,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 75,8\% = 24,2\%$) ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Data tersebut diambil pada output SPSS hasil uji koefisien determinasi dari tabel model summary bahwa nilai R Square Adjusted yaitu 0,758 atau 75,8%.

Hasil penelitian ini membantah penelitian yang dilakukan Devi Ayu Azisyah dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* , Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya” bahwa *self service technology* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk dapat mengetahui apakah terdapat hubungan antara Layanan *Automatic Teller Machine*, Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa secara parsial, Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan *Automatic Teller Machine/ATM* akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa secara parsial, Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan *Mobile Banking* akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis ketiga dari kedua variabel yakni, Layanan *Automatic Teller Machine*/ATM dan Layanan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Yang Menerapkan Digitalisasi Perbankan

Dalam penelitian yang dilakukan cukup banyak nasabah yang menggunakan digitalisasi perbankan. Perlu adanya peningkatan mengenai pengelolaan fasilitas pelayanan digital bank sehingga dapat menarik minat dan menambah kepuasan masyarakat.

2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Peneliti ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan akan menambahkan objek penelitian serta menambah variabel penelitian yang memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kemajuan Bank Syariah terkait dengan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Shelly. *“Pengaruh Layanan, Fasilitas, dan Self Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”*. UIN Raden Fatah Palembang: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2021
- Bank Sentral Indonesia, *“Kartu ATM/Debit”*, dikutip dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debet.aspx>, pada 20 Juli 2022
- Bank Syariah Indonesia, *“Sejarah Perseroan”*, dikutip dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, pada September 2022
- Bank Syariah Indonesia, *“Visi&Misi”*, dikutip dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, pada September 2022
- Davis. 1989. *“Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology”*, *MS Quarterly (Online)* Vol.13 Iss. 3, 1989
- Evliyanto. *“Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta”*, *Jurnal Edukasi* Vol.1 No.1, 2014
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011
- Hakim, Nur Alim. *“Pengaruh Fasilitas ATM Terhadap Minat Menabung di Bank BTN Syariah Parepare”*, IAIN PAREPARE: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020
- Kho, Cindy. *”Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas*

Surabaya”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2017

Kusumasitta. “Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah”. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol 7, No 1, 2014

Risma. “*Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)*”, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2021

Saputri, Eka Diah. “*Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah*”. IAIN Tulungagung: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2020

Sartika, Desi. “*Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger 3 Bank*”. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2022

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. 2015

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2015

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2017

Sujarweni V. Wiratna. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru. 2021

Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-eBanking Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan*. 2015

Wai-Ching Poon. "Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective". *Journal of Business & Industrial Marketing* Vol. 23 No 1. 2008

Wicaksono, Banar Suryo, st.al. "Jurnal Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2. 2015



TAHUN 2023



L
A
M
P
I
R
A
N

TAHUN 2023



PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL (STUDY KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)

Nurjuni Arnita¹, Miti Yarmunida², Yenti Sumarni³

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu^{1,2,3}

Email: nrjuniarnita@gmail.com¹, yarmunidamiti@gmail.com², yenti@iainbengkulu.ac.id³

Abstrak

Self service technology (SST) merupakan teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri tanpa tergantung pada karyawan, pada dunia perbankan layanan self service technology yang dapat digunakan nasabah yaitu layanan automatic teller machine/ ATM dan mobile banking guna mempermudah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh self service technology terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan syariah. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dua variabel independen (automatic teller machine/ ATM (X_1) dan mobile banking (X_2)). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan layanan self service technology. Teknik sampling penelitian ini adalah purposive sampling dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 104 responden. Uji Instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Metode analisis data dilakukan dengan uji statistik inferensial dan uji hipotesis dengan alat analisis yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan automatic teller machine/ATM dan mobile banking berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: *Self service technology, automatic teller machine/ ATM, mobile banking, kepuasan nasabah*

Abstract

Self-service technology (SST) is a technology that enables customers to transact or perform services independently without depending on employees. In the world of banking, self-service technology services that can be used by customers are automatic teller machine/ATM services and mobile banking to make it easier for customers. This study aims to explain the effect of self-service technology on customer satisfaction using Islamic banking digital services. The variables used in this study are two independent variables (automatic teller machine/ATM (X_1) and mobile banking (X_2)). This research method uses quantitative methods with data collection techniques through distributing questionnaires to customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) who use self-service technology services. The sampling technique for this research was purposive sampling with a sample of 104 respondents. Instrument test was carried out using validity and reliability tests. The method of data analysis was carried out by inferential statistical tests and hypothesis testing by means of analysis, namely multiple linear regression. The results of the study show that automatic teller machine/ATM and mobile banking services have a positive effect on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia's digital services.

Keywords: *Self service technology, automatic teller machine, mobile banking, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan atau instansi tertentu, khususnya perbankan, untuk memaksimalkan kinerjanya. Kemajuan teknologi yang pesat akan berdampak besar pada semua aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet, berdampak sangat cepat terhadap proses bisnis perbankan. Industri perbankan merupakan sektor industri yang banyak memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi perbankan akan memudahkan kegiatan operasional serta pelayanan kepada nasabah dan masyarakat luas (Eka Diah, 2020).

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan di Indonesia semakin maju dan berkembang. Transaksi di perbankan syariah tidak boleh mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan larangan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا
مُّضَاعَفَةً طَّوَّاتِفُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُونَ (١٣٠)

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (QS: Al-Imran: 130).*

Berdasarkan ayat di atas, dijelaskan bahwa ketika kita bertransaksi Allah melarang kita memakan riba, termasuk transaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM) dan *mobile banking*. Dalam perbankan, riba disebut dengan bunga, yaitu persentase besar yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Dunia perbankan Indonesia juga telah berubah, dengan beralihnya bisnis perbankan dari melayani perusahaan (*corporate banking*) menjadi lebih fokus melayani individu (*customer banking*). Pergeseran perbankan ini ditandai dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang memilih bank, khususnya untuk layanan perbankan. Akibat situasi tersebut, persaingan di sektor perbankan semakin meningkat sehingga menuntut bank untuk lebih inovatif, khususnya dalam pengembangan produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah (Banar Suryo, 2015).

Dalam perkembangan era modern sekarang banyaknya nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi atau dikenal dengan *Self Service Technology* yang mana *Self Service Technology* memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri dengan begitu nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik dan menimbulkan kenyamanan maupun kepuasan dalam penggunaan

layanan berbasis teknologi pada nasabah (Shely Annisa, 2021).

Layanan digital yang disediakan oleh bank-bank melalui *Self Service Technology* (SST) yang merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, antara lain adalah *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur tanpa harus membawa uang tunai dalam bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah di Indonesia (BSI). BSI ini merupakan hasil merger dari tiga bank yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang bergabung pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Merger ini bermaksud menyatukan kekuatan ketiga bank syariah agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih lengkap, jangkauan lebih luas, dan mempunyai



kapasitas permodalan yang kian baik (Desi Sartika, 2022).

Dalam proses pengembangannya, Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan strategi baru guna memperluas upaya peningkatan laba, yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran kredit, tetapi pelayanan mulai ditingkatkan guna mendapat *fee based income* sebagai cara menambah keuntungan bank. Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan seperti Anjungan Tunai Mandiri/ATM dan *Mobile Banking*. Karena bank saat ini dapat melakukan transaksi antar bank dalam waktu yang tidak terbatas, maka bergabungnya bank dalam jaringan Anjungan Tunai Mandiri/ATM dan *Mobile Banking* dapat mewujudkan sistem pembayaran nasional (A. Handiman, 2009)

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah perbankan telah menghasilkan penyediaan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) dan alat pembayaran *Mobile Banking* oleh bank kepada konsumen. Kemajuan teknologi di bidang elektronika telah memberikan beberapa manfaat bagi masyarakat pada umumnya dan dunia perbankan pada khususnya di era kontemporer ini. Layanan perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga layanan dengan cara

tradisional yang membutuhkan antrean panjang sudah tidak sesuai lagi.

Kepuasan nasabah diukur dari kualitas kinerja produk dan layanan yang dicari nasabah, oleh karena itu bank mengutamakan kualitas kinerja. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan yakni harapan nasabah terhadap kualitas kinerja layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas kinerja layanan (*perceived quality*). Pelanggan selalu mengevaluasi layanan yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan (Desi Sartika, 2022).

Penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi (2015) diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah. Tersedianya layanan teknologi ini memudahkan konsumen untuk bertransaksi menggunakan layanan teknologi bank terkini yang berdampak dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Devi Ayu Azisyah (2016) tentang pengaruh *self service technology*, kualitas layanan, hubungan pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) di Surabaya menunjukkan hubungan antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian peneliti sebelumnya dengan mengambil penelien *self service technology* “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara variabel *self service technology* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA **Self Service Technology**

Self service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. Pengguna teknologi *self service technology* (SST), seperti *on-line system*, *mobile banking* yang biasanya berbasis handphone/ gadget (*phone banking*), *internet banking*. Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya (Banar Suryo, 2015).

Self Service Technology adalah teknologi yang memungkinkan nasabah



untuk bertransaksi atau melakukan layanan secara mandiri sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses bank tanpa harus antri, serta mudah digunakan di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi. Menurut (Davis, 1989) Kemudahan penggunaan adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi itu sederhana dan tidak memerlukan banyak usaha dari pihak penggunanya.

Layanan *Self Service Technology*:

Automatic Teller Machine

Automatic Teller Machine (ATM) atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya. Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan lokasi-lokasi strategis lainnya (Nelson Tampubolon, 2015).

Setiap pemilik kartu ATM memiliki *Personal Identification Number* (PIN) yaitu nomor identifikasi untuk seorang nasabah pemegang kartu ATM dan hanya yang bersangkutan sendiri yang mengetahuinya.

ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur (Eviliyanto, 2014).

Melalui ATM, nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu transaksi penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya (Bank Sentral Indonesia, 2018).

Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) *Card*, *USSD* (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya (Nelson Tampubolon, 2015).

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel.

Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan dapat di definisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Kusumasitta, 2014).

Pelanggan atau nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima.

Pemahaman mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Definisi pelanggan dalam pandangan tradisional adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan digital *automatic teller machine* dan *mobile banking (self service technology)*. Adapun jumlah sampel penelitian ini yaitu 104 orang. Tahap uji instrumen dilakukan untuk menganalisis validas dan reabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Data ini menggunakan teknik observasi dengan menyebarkan kuesioner dengan skala *likert*. Pengujian selanjutnya yaitu pengujian hipotesis dengan menganalisis determinasi, pengujian hipotesis secara parsial dan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda (Kusumasitta, 2014).

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi (2015) dengan judul Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil



Malang), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya layanan teknologi ini mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi melalui layanan teknologi yang ada pada bank sehingga berpengaruh dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Ayu Azisyah (2016) dengan judul Pengaruh *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya, menunjukkan hubungan antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Asti Marlina dan Wid-hi Ariya Bimo (2018) dengan judul Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan

nasabah. Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya digital banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Robby Rifa'ul Mahrnun (2020) dengan judul Pengaruh *Self Service Technology* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erahm.Id), menunjukkan bahwa variable *self service technology* dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden diperoleh data responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang atau 30% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 74 orang atau 70%.

Adapun hasil uji keabsahan data menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,631	1,373	
	Automatic Teller Machine (X1)	,459	,103	,272
	Mobile Banking (X2)	,777	,070	,680

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Output SPSS 25 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh persamaan $Y = 2,631 + 0,459X_1 + 0,777X_2 + e$. Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) adalah sebesar 2,631 ini dapat diartikan jika nilai dari masing-masing variabel X nilainya 0 dianggap konstan, maka kepuasan nasabah nilainya yaitu 2,631.
2. Koefisien regresi X1 (Layanan *automatic teller machine/ATM*) dari perhitungan linier berganda maka dapat dilihat sebesar 0,459 dimana hal ini berarti menunjukkan setiap ada peningkatan *automatic teller machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,459. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *automatic teller machine/ATM* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika layanan *automatic teller machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.
3. Koefisien regresi berganda X2 (*mobile banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,777 hal tersebut berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,777. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika layanan

Mobile Banking mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.

Uji Hipotesis Parsial dan Simultan

1. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa t_{hitung} koefisien *automatic teller machine/ATM* = 4,455 dan sig. 0,000. Dengan demikian bahwa nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan t_{hitung} (4,455) > t_{tabel} (1,986) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan *automatic teller machine/ATM* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa t_{hitung} koefisien *mobile banking* = 11,129 dan sig. 0,000. Dengan demikian bahwa nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan t_{hitung} (11,129) > t_{tabel} (1,986) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} = 158,594 dan sig. 0,000. Dengan demikian bahwa nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan F_{hitung} (158,594) > F_{tabel} (3,09) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan *automatic teller machine/ATM* dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.



Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,758	,754	1,795
a. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), Automatic Teller Machine (X1)				

Sumber: Output SPSS 25 data diolah, 2022

Keterangan:

1. Hubungan parsial antara layanan automatic teller machine/ ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,871 yang berarti korelasi sangat kuat.
2. Hubungan parsial antara layanan automatic teller machine/ ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,758 yang berarti sebesar 75,8% layanan *automatic teller machine/ ATM* dan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengaruh layanan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Dari nilai pada *Cronbach's Alpha* dan pada *Corrected Item Total Correlation*, data *automatic teller machine/ATM* teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,455 dan t_{tabel} sebesar 1,986 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *automatic teller machine/ATM* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian artinya jika layanan *automatic teller machine/ ATM* mengalami kenaikan maka akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan bersama penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan oleh Diana Grace dan Novander (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan bahwa kualitas *automatic teller machine/ ATM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena dengan adanya anjungan tunai mandiri /ATM memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi perbankan secara mandiri yang dapat dimanfaatkan untuk tarik tunai tanpa harus mengantre lama di bank.

Pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia

Dari nilai pada *Cronbach's Alpha* dan nilai pada *Corrected Item Total Correlation*, data *mobile banking* teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,129 dan t_{tabel} sebesar 1,986 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika layanan *mobile banking* ini mengalami kenaikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang juga akan meningkat/bertambah.

Dimana hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Markonah (2017) dengan judul "Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta" hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga semakin bagus pelayanan maka nasabah semakin puas. Dimana penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan digital banking di BTN Syariah terhadap kepuasan nasabah. Karena dengan adanya *mobile banking* ini mampu membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi sehingga nasabah juga sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan digitalisasi ini.

Terdapat pengaruh layanan Automatic Teller Machine/ATM, layanan Mobile Banking secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan uji hipotesis f, diketahui bahwa *automatic teller machine/ ATM* dan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 75,8% dengan tingkat keeratan sangat kuat, sedangkan sisanya sebesar 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini membantah penelitian yang dilakukan Devi Ayu Azisyah (2016) dengan judul "Pengaruh *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya" bahwa *self service technology* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji F dapat disimpulkan bahwa *automatic teller machine/ ATM* dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial atau uji t dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen yaitu *automatic teller machine/ ATM* dan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.



Annisa, Shelly. 2021. Pengaruh Layanan, Fasilitas, dan Self Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang

Arthesa, Ade. Edia Handiman. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. Pustaka Indeks. Bandung

Azisyah, Devi Ayu. 2016. Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI di Surabaya. *Artikel Ilmiah Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya*

Bank Sentral Indonesia, "Kartu ATM/Debit", dikutip dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debit.aspx>, pada 20 Juli 2022

Davis. 1989. Perceived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology, *MS Quarterly (Online)* Vol.13 Iss. 3

Eviliyanto. 2014. Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta, *Jurnal Edukasi* Vol.1 No.1

Grace, Diana. Novander. 2017. Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer* Vol.3 No.1

Kusumasitta. 2014. Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum

di Taman Mini Indonesia Indah
Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol 7, No 1

Mahrnun, Robby Syifa`ul. 2020. Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erahn.id). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Markonah. 2017. Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta. *Paper Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama*

Marlina, Asti. Widhi. 2018. Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*

Saputri, Eka Diah. 2020 Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Tulungagung

Sartika, Desi. 2022. Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger 3 Bank. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

Tampubolon, Nelson. 2015 *Bijak Ber-eBanking*. Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta

Wicaksono, Banar Suryo, st.al. 2015. Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan

Nasabah dan Loyalitas Nasabah
(Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia
Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil
Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*
Vol. 25 No. 2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0500/Un.23/ F.IV/PP.00.9/04/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :


1. N A M A : Miti Yarmunida, M. Ag.
NIP. : 197705052007102002
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Yenti Sumarni, M. M.
NIP : 197904162007012020
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Nurjuni Arnita
NIM : 1811140058
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Sistem Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pembayaran Melalui Bank Syariah Indonesia)**
Keterangan : Jurnal Ilmiah


Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 25 April 2022
Dekan,


I. Supardi

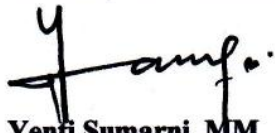
Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

4	07 Desember 2022	1. Artikel yang diterbitkan 2. Skripsi BAB I- V	Acc Pembimbing I	
---	---------------------	--	------------------	---

Bengkulu, 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I



Miti Yarmunida, M. Ag.
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

DAFTAR NILAI

Nama : Nurjuni Arnita
NIM : 1811140058
Prodi : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	
2. Isi	85
3. Cara penyajian	
4. Usaha selama bimbingan	
Jumlah	
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	/
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	/
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu, Desember 2022
Pembimbing I

Miti Yarmunida, M. Ag.
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

DAFTAR NILAI

Nama : Nurjuni Arnita
NIM : 1811140058
Prodi : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	85
2. Isi	85
3. Cara penyajian	85
4. Usaha selama bimbingan	85
Jumlah	340
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu, Desember 2022
Pembimbing II

 8/12/22

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)

Nama : Nurjuni Arnita
NIM : 1811140058
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)

I. IDENTITAS RESPONDEN

Isikan data mengenai identitas pribadi Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri pada butir- butir pertanyaan dibawah ini:

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
 Laki – Laki
 Perempuan
3. Pekerjaan :

*Isilah dengan tanda cheklist (√) atau silang (X)

*Catatan : segala data yang berhubungan dengan data pribadi responden, tidak akan dicantumkan atau dipublikasikan, mohon untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap demi validitas dan reliabilitasnya kuesioner ini.

II. PETUJUK PENGISIAN

- a. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang di kosongkan.
- b. Berilah tanda (\surd) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. PERNYATAAN

1. Automatic Teller Machine (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Layanan ATM mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/antar bank					
2	Layanan ATM mempermudah transaksi tanpa membawa uang tunai					
3	Layanan ATM dapat diandalkan keamanannya daripada membawa uang tunai					

	karena adanya pin ATM					
--	-----------------------	--	--	--	--	--

Adopsi: Eka Diah, 2020

2. Mobile Banking (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Layanan fitur Mobile Banking sangat mudah dipelajari/dipahami					
2	Layanan fitur Mobile Banking mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna					
3	Layanan fitur Mobile Banking sangat mudah untuk dioperasikan					
4	Layanan Mobile Banking dapat diakses kapanpun dan dimanapun					
5	Layanan Mobile Banking dapat menghemat waktu dalam bertransaksi					

Adopsi: Dara Saputri, 2017

3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Produk yang ditawarkan ATM dan Mobile Banking memiliki					

	kualitas yang sesuai dengan harapan					
2	Fasilitas yang didapat dari layanan ATM dan Mobile Banking sesuai atau lebih yang diharapkan					
3	Berminat menggunakan kembali layanan ATM dan Mobile Banking karena kualitas layanan baik					
4	Berminat menggunakan kembali layanan ATM dan Mobile Banking karena puas dengan produk yang disediakan					
5	Menyarankan teman atau kerabat menggunakan layanan ATM dan Mobile Banking karena mudah dalam bertransaksi					
6	Menyarankan teman atau kerabat menggunakan layanan ATM dan Mobile Banking karena layanan yang diberikan memuaskan					

Adopsi: Kusumasitta, 2014

Data Tabulasi Jawaban Responden

No	Nama	Layanan Automatic Teller Machine (X1)			Total
		X1.1	X1.2	X1.3	
1	Anesti Widya Hartati	5	5	5	15
2	Widya Wulan Sari	5	5	5	15
3	Zumratul aini	5	5	5	15
4	Rahayu ambar wati	5	5	5	15
5	Fikri Yolanda	5	5	5	15
6	Muhammad mardiriansyah	5	5	5	15
7	Wulandari	5	5	5	15
8	Kamalat Azaliah	4	4	4	12
9	sari fajriani	4	4	4	12
10	Kinanti Sekar Arini	4	4	4	12
11	Hengky	5	5	5	15
12	Sri Lestari	4	4	5	13
13	Clara	5	5	4	14
14	Sherly Lisfitriani	5	5	5	15
15	Indah Oktaviani	4	5	4	13
16	Yohanna setiasih	5	5	5	15

TAHUN 2023

17	Rohana	5	5	5	15
18	Nurqaulan Karima Gustari	4	4	4	12
19	Shepia	4	4	4	12
20	Ayu Anggun Sari	5	5	5	15
21	Sindi Wulandari	4	4	4	12
22	Hasbi Hafiizh	4	4	4	12
23	Irma Yofita Sari	4	4	4	12
24	Rendi Harmen Yogi Saputra	5	5	5	15
25	Lezy Yolanda	5	5	5	15
26	Lika Fidiarti	4	4	4	12
27	Paunziaah MB	5	5	5	15
28	Yolita puspitasari	4	5	5	14
29	Ingka	4	5	4	13
30	Dio ahmad fawizi	5	5	5	15
31	Nanda Egi Sentosa Putra	5	5	5	15
32	Brilian kusuma bangsa	5	5	5	15
33	Anis Tri Handayani	5	5	5	15
34	Yuni kencana putri	5	4	5	14
35	Devi Kristina	5	5	5	15

TAHUN 2023

36	Siti Nurhasanatulaini	5	5	5	15
37	Ranti Puspa	5	4	3	12
38	Joni Arwanda	5	5	4	14
39	Saticha Florentina	4	5	4	13
40	Ulan Krisdayanti	5	4	5	14
41	Desti Domayanti	3	4	5	12
42	Anjellita	5	5	5	15
43	Rika April Yanti	5	5	5	15
44	Ayu Wulandari	4	5	5	14
45	Annisa Bunga Pertiwi	5	5	5	15
46	Septhania Nuraini	4	4	3	11
47	Selpi Dwi Putri	5	4	4	13
48	Jodi Hariant0	1	2	1	4
49	Anike Putriani	5	5	5	15
50	Ani Oktavianingsih	4	4	4	12
51	Roni eka sari	4	4	5	13
52	Dellah Risna Sari	5	5	5	15
53	Annisa Nurul Huda	5	5	5	15
54	vera sintia ningsi	5	5	5	15

TAHUN 2023

55	Rendy Candra Wiyuda	5	5	5	15
56	Meydina Putri	5	5	5	15
57	Yeni sartika	5	5	5	15
58	Bambang Irawan	4	5	5	14
59	Nopita Sari	5	5	5	15
60	Dwi Intan Robiyansyah	5	5	5	15
61	M iqbal aditya pratama	4	3	3	10
62	Jeni Aprika	5	5	5	15
63	Sophia Pratiwi	4	4	3	11
64	Ayu Dwi Wulandari	4	5	4	13
65	Doni Saputra	1	1	1	3
66	Zitri Rajipa	5	5	5	15
67	Mia Puspita Utami	4	5	5	14
68	Tria Safitri	5	5	5	15
69	Intia Lorenza	5	5	5	15
70	Volly Tifani Elfira	5	5	4	14
71	Nadea Sari	5	5	5	15
72	Andrian Sahputra	5	5	5	15
73	Wilyandi	1	1	2	4

TAHUN 2023

74	Randi Apriansyah	5	4	4	13
75	M Zaqi Nuril Tamsiz	5	5	5	15
76	Lia Kurniati	4	4	4	12
77	Gusti Rahmawati	5	5	4	14
78	Wahyu agung saputra	5	3	5	13
79	Aldyno M. Agaton	5	5	4	14
80	Fefrizal Pratama	5	5	5	15
81	M. Wahyu Wibowo	5	5	5	15
82	Resti Junila	5	5	5	15
83	Deva Melisa	5	5	5	15
84	Khairul Anwar	5	5	5	15
85	Nur Alim	5	4	5	14
86	M. Syahren Pahlevi	5	5	5	15
87	Solbet Ar-Rasyid	5	5	5	15
88	Ariken Puspita Sari	5	5	5	15
89	Anggi Anggara	5	5	5	15
90	M. Anton Setiawan	5	5	4	14
91	Fela Aulia	5	5	4	14
92	Lanisya	5	4	4	13

TAHUN 2023

93	Elin wardiah	5	5	5	15
94	Nurul hida	5	5	5	15
95	Cahaya putri	5	5	5	15
96	Calista putri	5	5	5	15
97	Ilham saega	5	5	5	15
98	Nurida	5	5	5	15
99	Hafifah	4	5	5	14
100	Bayu Purnama	5	5	5	15
101	Agnes Vita	5	5	5	15
102	Reva	5	5	5	15
103	Nur Amalia Ekaputri	5	4	5	14
104	Jupriansyah Saputra	5	5	5	15

No	Nama	Layanan Mobile Banking (X2)					Total
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	Anesti Widya Hartati	5	5	5	5	5	25
2	Widya Wulan Sari	5	5	5	5	5	25
3	Zumratul aini	5	5	5	5	5	25

TAHUN 2023

4	Rahayu ambar wati	4	5	4	5	4	22
5	Fikri Yolanda	5	5	5	5	5	25
6	Muhammad mardiriansyah	5	5	5	5	5	25
7	Wulandari	5	5	5	5	5	25
8	Kamalat Azaliah	3	4	4	4	4	19
9	sari fajriani	5	5	5	5	5	25
10	Kinanti Sekar Arini	4	4	4	4	4	20
11	Hengky	4	4	4	5	5	22
12	Sri Lestari	5	5	4	5	5	24
13	Clara	4	5	4	5	5	23
14	Sherly Lisfitriani	5	5	5	4	5	24
15	Indah Oktaviani	4	4	4	4	4	20
16	Yohanna setiasih	5	5	5	5	4	24
17	Rohana	5	4	4	5	4	22
18	Nurqaulan Karima Gustari	4	5	5	5	5	24
19	Shepia	4	4	4	4	4	20
20	Ayu Anggun Sari	5	5	5	5	5	25
21	Sindi Wulandari	4	4	4	4	4	20
22	Hasbi Hafiih	4	4	4	3	4	19

TAHUN 2023

23	Irma Yofita Sari	5	5	5	5	5	25
24	Rendi Harmen Yogi Saputra	4	5	5	5	5	24
25	Lezy Yolanda	4	4	4	4	4	20
26	Lika Fidiarti	5	5	5	5	5	25
27	Paunziaah MB	5	5	5	5	5	25
28	Yolita puspitasari	4	5	5	5	5	24
29	Ingka	4	4	3	3	2	16
30	Dio ahmad fawizi	5	5	5	5	5	25
31	Nanda Egi Sentosa Putra	5	5	5	5	5	25
32	Brilian kusuma bangsa	3	4	5	5	5	22
33	Anis Tri Handayani	5	5	5	5	5	25
34	Yuni kencana putri	5	5	5	5	5	25
35	Devi kristina	5	4	4	4	4	21
36	Siti Nurhasanatulaini	5	5	5	5	5	25
37	Ranti Puspa	5	5	4	3	4	21
38	Joni Arwanda	4	5	4	4	4	21
39	Saticha Florentina	4	4	4	4	4	20
40	Ulan Krisdayanti	4	4	4	4	4	20
41	Desti Domayanti	5	5	5	5	5	25

TAHUN 2023

42	Anjellita	5	5	5	5	5	25
43	Rika April Yanti	4	4	4	4	4	20
44	Ayu Wulandari	4	4	4	4	4	20
45	Annisa Bunga Pertiwi	4	5	4	5	5	23
46	Septhania Nuraini	4	4	4	5	5	22
47	Selpi Dwi Putri	4	3	3	2	4	16
48	Jodi Harianto	1	1	1	5	4	12
49	Anike Putriani	5	5	5	5	5	25
50	Ani Oktavianingsih	4	4	4	4	4	20
51	Roni eka sari	5	5	5	5	5	25
52	Dellah Risna Sari	5	5	5	5	5	25
53	Annisa Nurul Huda	5	5	5	5	5	25
54	vera sintia ningsi	5	5	5	5	5	25
55	Rendy Candra Wiyuda	5	5	5	5	5	25
56	Meydina Putri	5	5	5	5	5	25
57	Yeni sartika	5	5	5	5	5	25
58	Bambang Irawan	5	5	4	5	5	24
59	Nopita Sari	5	5	5	5	5	25
60	Dwi Intan Robiyansyah	5	5	5	5	5	25

TAHUN 2023

61	M iqbal aditya pratama	4	4	4	4	5	21
62	Jeni Aprika	5	4	4	4	5	22
63	Sophia Pratiwi	2	2	2	2	2	10
64	Ayu Dwi Wulandari	5	4	4	3	5	21
65	Doni Saputra	5	5	5	5	5	25
66	Zitri Rajipa	5	5	5	5	5	25
67	Mia Puspita Utami	4	4	4	5	5	22
68	Tria Safitri	5	5	5	5	5	25
69	Intia Lorenza	5	5	4	4	4	22
70	Volly Tifani Elfira	4	5	4	4	4	21
71	Nadea Sari	5	4	5	5	5	24
72	Andrian Sahputra	5	5	5	4	5	24
73	Wilyandi	1	1	2	1	1	6
74	Randi Apriansyah	5	4	4	5	5	23
75	M Zaqi Nuril Tamsiz	5	5	5	5	5	25
76	Lia Kurniati	4	4	4	4	4	20
77	Gusti Rahmawati	4	4	4	5	5	22
78	Wahyu agung saputra	5	5	5	5	5	25
79	Aldyno M. Agaton	5	4	4	5	5	23

TAHUN 2023

80	Fefrizal Pratama	5	4	4	5	5	23
81	M. Wahyu Wibowo	5	5	5	5	5	25
82	Resti Junila	5	5	5	5	5	25
83	Deva Melisa	5	5	5	5	5	25
84	Khairul Anwar	4	5	5	4	5	23
85	Nur Alim	5	5	5	5	4	24
86	M. Syahren Pahlevi	5	4	5	4	5	23
87	Solbet Ar-Rasyid	4	4	5	5	5	23
88	Ariken Puspita Sari	4	5	4	5	5	23
89	Anggi Anggara	4	5	4	5	5	23
90	M. Anton Setiawan	4	5	5	5	5	24
91	Fela Aulia	5	5	5	4	5	24
92	Lanisya	5	4	5	5	5	24
93	Elin wardiah	5	5	5	5	5	25
94	Nurul hida	5	5	5	5	5	25
95	Cahaya putri	5	5	5	5	5	25
96	Calista putri	5	4	5	5	5	24
97	Ilham saega	5	5	5	5	5	25
98	Nurida	5	5	5	5	5	25

TAHUN 2023

99	Hafifah	4	5	5	5	4	23
100	Bayu Purnama	5	5	5	5	5	25
101	Agnes Vita	5	5	5	5	5	25
102	Reva	5	5	5	5	5	25
103	Nur Amalia Ekaputri	5	5	4	5	5	24
104	Jupriansyah Saputra	4	5	5	5	5	24

No	Nama	Kepuasan Nasabah (Y)						Total
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	ANESTI WIDYA HARTATI	5	5	5	5	5	5	30
2	Widya Wulan Sari	4	4	4	4	4	4	24
3	Zumratul aini	5	5	5	5	5	5	30
4	Rahayu ambar wati	5	4	4	4	4	4	25
5	Fikri Yolanda	5	5	5	4	4	5	28
6	Muhammad mardiriansyah	5	5	5	5	5	5	30
7	Wulandari	5	5	5	5	4	5	29
8	Kamalat Azaliah	3	3	4	4	4	4	22
9	sari fajriani	4	4	5	4	4	5	26

TAHUN 2023

10	Kinanti Sekar Arini	4	4	4	4	4	4	24
11	Hengky	4	4	4	4	4	4	24
12	Sri Lestari	4	4	5	4	4	4	25
13	Clara	4	5	5	5	5	5	29
14	Sherly Lisfitriani	5	4	5	5	5	5	29
15	Indah Oktaviani	4	4	4	4	4	4	24
16	Yohanna setiasih	4	4	5	5	4	4	26
17	Rohana	4	4	5	4	4	4	25
18	Nurqaulan Karima Gustari	5	5	4	4	4	4	26
19	Shepia	4	4	4	4	4	4	24
20	Ayu Anggun Sari	4	4	5	5	4	4	26
21	Sindi Wulandari	4	4	4	4	4	4	24
22	Hasbi Hafiizh	4	4	4	4	5	4	25
23	Irma Yofita Sari	4	4	4	4	5	4	25
24	Rendi Harmen Yogi Saputra	5	5	5	5	5	4	29
25	Lezy Yolanda	4	4	4	4	4	4	24
26	Lika Fidiarti	4	4	4	4	4	4	24
27	Paunziaah MB	5	5	5	5	5	5	30
28	Yolita puspitasari	4	4	5	4	4	5	26

TAHUN 2023

29	Ingka	4	4	4	3	4	3	22
30	Dio ahmad fawizi	5	5	5	4	4	5	28
31	Nanda Egi Sentosa Putra	5	5	5	5	5	5	30
32	Brilian kusuma bangsa	4	4	4	4	5	5	26
33	Anis Tri Handayani	5	5	5	5	5	5	30
34	Yuni kencana putri	4	4	4	4	5	4	25
35	Devi kristina	5	4	5	5	5	4	28
36	Siti Nurhasanatulaini	5	5	5	5	5	5	30
37	Ranti Puspa	3	3	4	3	4	4	21
38	Joni Arwanda	4	4	5	4	4	5	26
39	Saticha Florentina	4	5	4	4	4	4	25
40	Ulan Krisdayanti	4	4	4	4	4	4	24
41	Desti Domayanti	5	5	5	4	4	4	27
42	Anjellita	5	5	5	5	5	5	30
43	Rika April Yanti	4	4	4	4	4	4	24
44	Ayu Wulandari	4	4	4	4	4	4	24
45	Annisa Bunga Pertiwi	4	4	5	5	5	5	28
46	Septhania Nuraini	4	4	4	4	4	4	24
47	Selpi Dwi Putri	2	5	5	3	4	5	24

TAHUN 2023

48	JODI HARIANTO	2	2	3	2	1	2	12
49	Anike Putriani	5	5	5	5	5	5	30
50	Ani Oktavianingsih	4	4	4	4	4	4	24
51	Roni eka sari	5	4	5	5	5	5	29
52	Dellah Risna Sari	5	5	5	5	5	5	30
53	Annisa Nurul Huda	5	5	5	5	5	5	30
54	vera sintia ningsi	5	5	5	5	5	5	30
55	Rendy Candra Wiyuda	5	5	5	5	5	5	30
56	MEYDINA PUTRI	5	4	5	5	5	5	29
57	Yeni sartika	5	5	5	5	5	5	30
58	Bambang Irawan	4	4	5	5	5	5	28
59	Nopita Sari	5	5	5	5	5	5	30
60	Dwi Intan Robiyansyah	4	4	5	5	5	5	28
61	M iqbal aditya pratama	3	3	3	3	3	3	18
62	Jeni Aprika	5	3	5	5	5	5	28
63	Sophia Pratiwi	3	3	3	3	3	2	17
64	Ayu Dwi Wulandari	4	4	4	4	5	4	25
65	Doni Saputra	5	5	5	5	5	5	30
66	Zitri Rajipa	5	5	5	5	5	5	30

TAHUN 2023

67	Mia Puspita Utami	3	4	4	4	5	4	24
68	Tria Safitri	4	4	4	4	5	5	26
69	Intia Lorenza	4	4	5	4	5	5	27
70	Volly Tifani Elfira	4	4	4	4	5	4	25
71	Nadea Sari	5	4	5	5	5	5	29
72	Andrian Sahputra	5	4	4	4	5	4	26
73	Wilyandi	1	2	1	2	2	1	9
74	Randi Apriansyah	4	4	4	4	4	4	24
75	M Zaqi Nuril Tamsiz	5	5	5	5	5	5	30
76	Lia Kurniati	4	4	4	4	4	4	24
77	Gusti Rahmawati	5	4	4	4	4	4	25
78	Wahyu agung saputra	5	4	5	5	5	5	29
79	Aldyno M. Agaton	5	5	4	5	4	4	27
80	Fefrizal Pratama	5	4	5	4	4	5	27
81	M. Wahyu Wibowo	4	5	5	5	5	5	29
82	Resti Junila	5	5	5	5	5	5	30
83	Deva Melisa	5	5	4	5	5	5	29
84	Khairul Anwar	5	5	5	5	4	5	29
85	Nur Alim	5	4	5	5	5	5	29

TAHUN 2023

86	M. Syahren Pahlevi	5	5	5	4	5	4	28
87	Solbet Ar-Rasyid	5	5	4	5	5	4	28
88	Ariken Puspita Sari	5	5	5	5	5	5	30
89	Anggi Anggara	5	5	5	5	5	5	30
90	M. Anton Setiawan	5	5	5	5	5	5	30
91	Fela Aulia	4	5	5	4	4	5	27
92	Lanisya	4	4	4	4	4	4	24
93	Elin wardiah	5	5	5	5	5	5	30
94	Nurul hida	5	5	5	5	5	5	30
95	Cahaya putri	4	5	5	4	5	5	28
96	Calista putri	5	5	5	5	5	5	30
97	Ilham saega	5	5	5	5	5	5	30
98	Nurida	5	5	5	5	5	5	30
99	Hafifah	5	5	5	5	5	5	30
100	Bayu Purnama	5	5	5	5	5	5	30
101	Agnes Vita	5	5	4	5	5	4	28
102	Reva	5	4	5	4	5	5	28
103	Nur Amalia Ekaputri	5	4	5	4	5	5	28
104	Jupriansyah Saputra	5	4	5	5	5	5	29

TAHUN 2023

Lampiran

Hasil Uji Validitas

1. *Automatic Teller Machine/ATM (X1)*

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,802**	,771**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104
X1.2	Pearson Correlation	,802**	1	,781**	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104
X1.3	Pearson Correlation	,771**	,781**	1	,921**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104
Total_X 1	Pearson Correlation	,927**	,928**	,921**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Mobile Banking (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,763**	,756**	,509**	,649**	,852**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X2.2	Pearson Correlation	,763**	1	,824**	,617**	,650**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X2.3	Pearson Correlation	,756**	,824**	1	,630**	,710**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X2.4	Pearson Correlation	,509**	,617**	,630**	1	,776**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X2.5	Pearson Correlation	,649**	,650**	,710**	,776**	1	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
Total_X2	Pearson Correlation	,852**	,892**	,905**	,813**	,868**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,686**	,677**	,789**	,677**	,669**	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
PY.2	Pearson Correlation	,686**	1	,642**	,670**	,601**	,656**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y.3	Pearson Correlation	,677**	,642**	1	,727**	,653**	,868**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y.4	Pearson Correlation	,789**	,670**	,727**	1	,771**	,739**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y.5	Pearson Correlation	,677**	,601**	,653**	,771**	1	,748**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y.6	Pearson Correlation	,669**	,656**	,868**	,739**	,748**	1	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Total_Y	Pearson Correlation	,868**	,815**	,874**	,901**	,854**	,898**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran

Hasil Uji Reabilitas

1. *Automatic Teller Machine/ ATM (X1)*

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,916	3

2. *Mobile Banking (X2)*

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,916	5

3. *Kepuasan Nasabah (Y)*

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,934	6

TAHUN 2023

Lampiran

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,631	1,373		1,916	,058
	Automatic Teller Machine (X1)	,459	,103	,272	4,455	,000
	Mobile Banking (X2)	,777	,070	,680	11,129	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1021,668	2	510,834	158,594	,000 ^b
	Residual	325,322	101	3,221		
	Total	1346,990	103			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), Automatic Teller Machine (X1)

Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,758	,754	1,795

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), Automatic Teller Machine (X1)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 171/SKLP-FEBI/02/12/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : NURJUNI ARNITA
NIM : 1811140058
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Jurnal
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap
Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **25%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 26 Desember 2022
Ketua TIM / Wakil Dekan I

Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001



JURNAL TABARRU' : ISLAMIC BANKING AND FINANCE

ISSN 1527263122 (Printed), ISSN 1526631753 (Online)

Sekretariat : Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau (UIR)
Jl. Kaharuddin Nasution No. 113, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28284

Nomor : 121/PBS/JTB/II/2022

Pekanbaru, 26 Desember 2022

Lamp : -

Perihal : Letter of Acceptance (LOA)

Kepada Yth.

Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan hasil evaluasi oleh tim reviewer pada artikel ilmiah yang saudara kirimkan, maka dengan sangat gembira kami menginformasikan bahwa karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)”** telah memenuhi syarat dan layak untuk di publikasikan pada Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance (Terakreditasi Sinta 4 berdasarkan **Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Nomor : 204/E/KPT/2022, 3 Oktober 2022**) dengan nomor ISSN 2621-7465 (Online) dan 2621-6833 (Printed) pada Volume 6 Nomor 1 Edisi Mei 2023.

Demikianlah konfirmasi saya, atas perhatian dan kerjasama saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



(Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB)

Editor In chief Jurnal Tabarru'