

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Internet Banking

Internet banking merupakan salah satu layanan perbankan yang sangat penting pada masa modern ini baik untuk nasabah maupun untuk bank itu sendiri. Internet adalah sistem jaringan komputer yang saling terkoneksi secara menyeluruh yang menghubungkan device di berbagai tempat di belahan dunia. Bank adalah lembaga yang didirikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana serta melakukan kegiatan perbankan lainnya. Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang mengizinkan nasabah untuk mendapatkan informasi, melaksanakan komunikasi serta melaksanakan transaksi perbankan lewat jaringan internet, serta bukan merupakan bank yang cuma menyelenggarakan layanan perbankan lewat internet, sehingga pendirian serta aktivitas internet only bank tidak diperkenankan (Surat Edaran Bank Indonesia No 6/ 18/ DPNP Tahun 2004).

Internet memiliki manfaat yaitu memudahkan pekerjaan manusia dalam konteks ini yaitu perbankan. Kemudahan yang ditawarkan yaitu memudahkan akses perbankan dengan teknologi internet. Dengan bantuan internet nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus mendatangi cabang bank dan tanpa harus mengantre serta akhirnya akan menghemat biaya dan

waktu. Dengan semua kemudahan tersebut maka diharapkan internet banking dapat mempengaruhi kinerja perbankan.¹⁴

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad¹⁵ dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan Internet Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Rajawali Surabaya” berdasarkan hasil uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan bahwa layanan internet banking dan loyalitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Cabang Rajawali Surabaya sedangkan strategi pemasaran tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

. Hal ini juga didukung dengan teori yang menyatakan bahwa *internet banking* memberikan beberapa keuntungan kepada nasabah, seperti:

- a. Mudah dalam penggunaannya,
- b. Responnya *real time*, transaksi tercatat secara *real time*,
- c. Keamanan terjamin, menggunakan sistem keamanan berlapis, menggunakan *user id, password, dan dinamic password*

Fleksibilitas tinggi, karena level otoritas dapat diubah sesuai keperluan dan otorisasi dapat dilakukan secara *remote*.¹⁶

¹⁴ Muhammad Arif, Erni Masdupi, “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan”, Jurnal Ecogen (ONLINE ISSN 2654-8429), Vol. 3 No. 4, 2020, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Indonesia

¹⁵ Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad, “Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Rajawali Surabaya”, Jurnal Ekonomi Manajemen, Volume 6, Nomor 1, Mei 2021, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

¹⁶ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah!: Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal.31

Fasilitas yang terdapat pada Internet Banking pada umumnya hampir sama dengan fasilitas yang terdapat pada kegiatan transaksi tradisional di bank, yang membedakannya adalah kalau Internet banking transaksi dapat diakses melalui Internet kapanpun dan dimanapun berada sedangkan transaksi tradisional harus di bank. Fasilitas Internet Banking pada beberapa bank biasanya hampir sama, ada beberapa fasilitas yang terdapat pada suatu bank dan tidak ada pada bank lainnya. Fasilitas Internet Banking secara umum terbagi atas dua bagian yaitu:

a. Fasilitas Non Transaksional:

Merupakan suatu fasilitas yang digunakan hanya untuk melihat rekening atau melakukan kegiatan administrasi dan tidak tercatat dalam transaksi rekening. Fasilitasnya antara lain:

- 1) Melihat saldo rekening
- 2) Melihat transaksi terakhir
- 3) Download laporan transaksi
- 4) Daftar rekening
- 5) Melihat gambar cek yang sudah dibayar
- 6) Memesan buku cek
- 7) Ganti Password
- 8) Download aplikasi Mobile Banking
- 9) Dan lain-lain.

b. Fasilitas Transaksional:

Merupakan suatu fasilitas yang langsung berhubungan dengan rekening dan setiap transaksi tercatat kedalam rekening. Fasilitasnya antara lain:

- 1) Transfer dana antar rekening
- 2) Melakukan kliring
- 3) Membayar tagihan (listrik, telepon/handphonedan air)
- 4) Membayar zakat, wakaf dan sedekah
- 5) Pembelian tiket
- 6) Pembelian dan penjualan investasi
- 7) Proses persetujuan transaksi
- 8) Aplikasi dan transaksi pinjaman
- 9) Pembayaran asuransi
- 10) Dan lain-lain.¹⁷

2. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular atau *handphone* GSM (*global message communication*) atau dengan mengguakan SMS (*short message service*).

Fasilitas bank yang bisa digunakan secara langsung melalui *handphone* dengan menggunakan layanan data dinamakan dengan *mobile*

¹⁷ Decky Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan", *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol 1 No. 1 (2012), PPPM STIE Syari'ah Bengkalis, Riau

banking. Bank akan menginformasikan secara rinci apabila ada seorang yang telah melakukan transaksi.

Cara kerja fasilitas ini pada hakikatnya sedikit berbeda dengan SMS biasa kita dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses fasilitas elektronik tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak.

Kemudahan yang ditawarkan dari Mobile Banking yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS. Disisi lain dari kemudahan tersebut, Mobile Banking juga terdapat beberapa kelemahan. Contoh kelemahannya adalah adanya hacker yang merugikan pengguna fasilitas elektronik ini.¹⁸

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, kualitas layanan mobile banking pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah itu sendiri. Sedangkan untuk kualitas layanan mobile banking bank syariah

¹⁸ Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 101-102

tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabahnya. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas layanan mobile banking tidak mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa apapun tahapannya, kualitas layanan mobile banking selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah untuk tetap loyal. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas layanan mobile banking tidak mengalami peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Jadi upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari mobile banking bank syariah merupakan suatu keharusan. Tahap awal yang dapat dilakukan bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking adalah melengkapi fitur/fasilitas yang ada di mobile banking. Hal ini akan memudahkan setiap aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Setelah fitur yang dimiliki lengkap, maka tahap selanjutnya adalah meningkatkan kecepatan dan kemudahan.¹⁹

Transaksi yang dapat didukung oleh fasilitas Muamalat Mobile Banking ini yaitu:¹³

- a. Registrasi dan aktivasi Mobile Banking,
- b. Unregister Mobile Banking,
- c. Ubah password Mobile Banking,

¹⁹ Debi Triyanti, et , “*Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2 No. 1, Februari 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta

- d. Ubah PIN,
- e. Tambah/Hapus Nomor Kartu,
- f. Cek Saldo,
- g. Tranfer antar rekening Muamalat,
- h. Histori transaksi terakhir,
- i. Info kurs dan info produk, dll

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* ialah ssebagai berikut ini.

- 1) Wajib mengamankan PIN *mobile banking*
- 2) Kita bebas membuat PIN sendiri. Apabila kita merasa PIN kita telah diketahui oleh orang lain, segeralah melakukan penggantian PIN.
- 3) Apabila SIM *card* GSM kita hilang, dicuri, atau dipindahtangankan kepada pihak lain, segeralah telepon ke *call center* bank tersebut.¹¹
- 4) Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.
- 5) Hanya dengan menggunakan perintah melalui computer atau alat komunikasi kita dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus dating ke kantor bank atau ke ATM, kecuali untuk mengambil uang tunai.
- 6) *Elektronik banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan atas transaksi.
- 7) Beberapa bank juga menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi finansial seperti *internet banking*, dengan demikian trnasaksi semakin aman.

3. *Automatic Teller Machine*

Automatic Teller Machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan fee-based income (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan cost productivity, sehingga cost transaction menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.²⁰ Diwaktu kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini

²⁰ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009). Hal 257

menjadikan permasalahan bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada 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.²¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman²², dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”, dengan Variabel Kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Polewali Mandar. Pelayanan melalui mesin ATM yang diberikan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan jasa perbankan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo. Dengan demikian Hipotesis pertama yang penulis ajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Diduga kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah

²¹ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta : Salemba Empat, 2011). hal 284

²² Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”, *Jurnal ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1, Mei 2019

Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar terbukti kebenarannya, yang dibuktikan melalui tabel frekuensi angket yang di berikan kepada nasabah yang menggunakan pelayanan mesin ATM pada Bank mandiri.

Dalam buku Layanan Jasa Perbankan yang ditulis oleh Murni Anugrah L. Kartu ATM adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening. Kartu ini dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening nasabah dibank bersangkutan. Jenis transaksi yang tersedia antara lain sebagai berikut:

- a. Penarikan tunai
- b. Setoran tunai
- c. Pembiayaan dan Pembelanjaan

Sedangkan menurut Eviliyanto²³, Dengan ATM nasabah dapat melakukan transaksi sebagai berikut:

1. Penarikan dengan kartu ATM
2. Penarikan dengan kartu ATM/Debit lain
3. Inquiry Kartu ATM
4. Enquiry kartu debit bank lain
5. Transfer Dana
6. Gagal/saldo tidak cukup
7. Melakukan Pembayaran Tagihan Telkom Group (Telkom, Telkomvision, Speedy), Tagihan PLN, Tagihan ponsel/postpaid, Tagihan air minum,

²³ Eviliyanto, "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta", Jurnal Edukasi, Vol 12, No 1 (2014), Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Unit Penelitian dan Publikasi Ilmiah IKIP PGRI Pontianak

Tiket, TV Berlangganan, Pembayaran Asuransi, zakat infaq & Kurban, serta Virtual Account BRI)

8. Pembelian isi ulang pulsa
9. Penggantian PIN
10. Registrasi E-Registrasi

Jenis informasi yang terdapat pada layanan kartu ATM, yaitu informasi saldo dan informasi kurs. Sejalan dengan modernisasi teknologi, jenis transaksi dan informasi yang tersedia akan terus bertambah.

Keuntungan pemakaian kartu ATM yaitu sebagai berikut ini:

- 1) Mudah, yaitu nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi.
- 2) Aman, ialah nasabah tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi di toko.
- 3) Fleksibel, yaitu transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan via ATM atau EDC dapat dilakukan melalui jaringan bank sendiri, jaringan lokal, dan internasional.
- 4) Leluasa, artinya nasabah dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur.

Pada kartu ATM terdapat logo. Logo yang tertera pada kartu menunjukkan bahwa kartu tersebut memiliki akses pada jaringan yang kartunya mencantumkan logo yang sama. Jaringan tersebut, antara lain sebagai berikut

- a) Jaringan lokal, yaitu Link, ALTO, ATM Bersama, dan PRIMA.

b) Jaringan internasional, meliputi CIRRUS, MAESTRO, Mastercard Electronic, VISA Plus, dan Visa Electron.

Pada umumnya bank akan mengenakan biaya untuk penggunaan kartu, antara lain biaya administrasi bulanan dan biaya transaksi, khususnya transaksi yang menggunakan jaringan lain. Biaya transaksi via jaringan yang dikenakan oleh bank penerbit berbeda untuk transaksi yang dilakukan di jaringan lokal dan jaringan internasional.

Jika ingin menggunakan kartu ATM ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- (1) Apabila kartu hilang atau rusak segera laporkan kehilangan atau kerusakan itu ke *call center* bank penerbit,
- (2) Pastikan kartu selalu berada dibawah pengawasan karena sifatnya sama seperti dompet pribadi atau uang tunai.
- (3) Pastikan kartu tidak dipindahtangankan atau di pinjamkan kepada orang lain.
- (4) Jangan meletakkan kartu di dekat benda yang terdapat elektromagnetik atau di atas benda panas.
- (5) Jangan menginformasikan PIN kepada orang lain karena bersifat pribadi dan rahasia.
- (6) Kesalahan memasukan PIN secara berulang akan mengakibatkan kartu tertelan mesin ATM atau terblokir.
- (7) Tanyakan kepada bank mengenai biaya-biaya dan batas (limit) transaksi.

- (8) Simpan slip transaksi sampai kita yakin bahwa transaksi tersebut tidak bermasalah.²⁴

ATM setoran tunai/CDM (*cash deposit machine*)

ATM CDM (*cash deposit machine*) adalah ATM yang digunakan untuk memasukan uang, baik ke rekening sendiri maupun orang lain, mesin ini memungkinkan nasabah untuk melakukan setoran tunai kapan saja tanpa terikat waktu dan tidak perlu mengantri di teller. Pada ATM CDM terdapat mulut yang dapat membuka lebar yang digunakan untuk memasukan uang.

ATM non-tunai

ATM ini memiliki fungsi yang sama seperti ATM biasanya, hanya tidak bisa untuk melakukan penarikan uang tunai. ATM ini bisa digunakan untuk melakukan berbagai transaksi yang tidak memerlukan penarikan uang. Beberapa jenis ATM non-tunai menggunakan monitor *touch screen*.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapannya dan perbandingan dengan kinerja yang dialami. Kepuasan nasabah antara lain ditentukan oleh kualitas layanan, *servicescape*, dan kepercayaan yang diperoleh nasabah, sehingga jaminan kualitas, lingkungan fisik atau *servicescape* dan kepercayaan menjadi penting untuk diperhatikan karena jika nasabah

²⁴ Murni Anugrah L, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta:KTSP, 2018), Hlm, 38.

merasa puas nasabah tidak akan pindah ke bank lain. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya²⁵

Nina Indah Febriana²⁶, menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Kata kepuasan atau *satisfacation* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai²⁷.

²⁵ Stefhanie Sahanggamu, et , "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung", Jurnal Emba, Volume 3, Nomor 1, (2015), 1085.

²⁶ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", Jurnal Ekonomi Syariah AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016

²⁷ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), hlm.349

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.²⁸

Philip Kotler mengatakan bahwa: Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²⁹

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui³⁰.

1. Dimensi produk (meliputi *care product*, *basic produc*, *expected product*, *augmented product*, dan *potential product*).
2. Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfir pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah).
3. Layanan purna jual dan keluhan (meliputi *costumer service*, petugas *call center*).

²⁸ Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

²⁹ Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), hal. 36

³⁰ *Ibid...* hal. 195

Kepuasan nasabah secara umum tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:³¹

a. Material

- 1) Gedung yang megah
- 2) Lay out ruangan yang tertata rapi
- 3) Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
- 4) Ruang toilet yang bersih
- 5) Ruang mushola yang bersih dan nyaman
- 6) Penampilan pegawai yang baik
- 7) Mesin ATM yang selalu online dan rapi
- 8) Sarana dan prasarana yang lengkap.

b. Immaterial,

- 1) Ramah, sopan, tanggap dan akrab
- 2) Pelayanan yang hangat
- 3) Merasa dihormati dan dihargai
- 4) Merasa senang dan puas.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tergantung dari persepsi yang dirasakan leh setiap individu. Sehingga, kepuasan setiap individu baik nasabah satu dengan nasabah lain tidaklah sama. Namun, pada umumnya kepuasan konsumn atau nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang tidak

³¹ Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115-116

terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas, serta kemudahan dalam mendapatkan produk tersebut.

Untuk dapat menciptakan kepuasan para pelanggan, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Dikarenakan dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya bisa menciptakan loyalitas nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga keuangan syariah.

b. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode

2) Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

3) Konsumen samara

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang

diberikan karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.³²

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Muamalat Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 240

d) Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (*atribut*) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*)³³

c. Cara mengevaluasi kepuasan nasabah

Sementara itu menurut Pasuraman dalam Fandy Tjiptono, untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen/nasabah umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*reability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.³⁴

³³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI.1997), hal. 35-36

³⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, (Yogyakarta: Andi. 2010), hal. 29

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti untuk mengetahui analisis pengaruh *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah seperti yang dilakukan:

1. Penelitian Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad³⁵ dengan judul “*Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan Internet Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI Cabang Rajawali Surabaya*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran, layanan internet banking dan loyalitas konsumen terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan mengolah data primer dengan metode pengambilan data melalui kuisioner yang diberikan kepada nasabah BRI Syariah KC Rajawali Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Layanan E-banking (X2), berdasarkan Uji t, variabel Layanan E-banking (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Variabel X2 menunjukkan nilai sig. 0,002 dimana nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,002 > 0,05$. Berdasarkan hasil uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan bahwa layanan e-banking dan loyalitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT.BRI Cabang Rajawali Surabaya sedangkan strategi pemasaran tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

³⁵ Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad, “*Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. BRI Cabang Rajawali Surabaya*”, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Volume 6, Nomor 1, Mei 2021, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Perbedaan Penelitian Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad dengan penelitian ini terletak pada perubahan variabel yang digunakan dan teknik sampling. Pada penelitian ini menambahkan variabel mobile banking dan ATM pada bank Muamalat Blitar, serta teknik sampling menggunakan random sampling

Persamaan penelitian Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad dengan penelitian ini terletak pada variabel internet banking, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden, dan perhitungan data menggunakan aplikasi IBM SPSS

2. Penelitian Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman³⁶ dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo dan Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah nasabah Bank

³⁶ Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”*, Jurnal ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4, No. 1, Mei 2019

Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) polewali mandar, Kecamatan Wonomulyo. selanjutnya metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, angket. Kepustakaan. Metode sampel yang digunakan adalah metode Purposive sampling yaitu 10% dari jumlah populasi Implikasi pada penelitian ini adalah 1.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan angket yang diisi oleh nasabah Bank Mandiri berjumlah 60 nasabah dari populasi 600 nasabah, dalam melakukan transaksi menggunakan layanan mesin ATM untuk penarikan tunai dalam jumlah tertentu, ganti PIN, pembayaran, informasi saldo dan transfer pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo. Dari wawancara oleh beberapa Narasumber dan kuesioner yang dibagikan kepada Nasabah Bank Mandiri KCP Polewali Mandar, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan melalui mesin ATM yang diberikan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan jasa perbankan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar terbukti kebenarannya, yang dibuktikan melalui tabel frekuensi angket yang di berikan kepada nasabah dan hasil wawancara nasabah bank mandiri yang menggunakan pelayanan mesin ATM pada Bank mandiri.

Perbedaan penelitian Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman dengan penelitian ini terletak pada perubahan variable yang digunakan, teknik sampling dan teknik perhitungan data. Pada penelitian ini menambahkan variable Internet Banking dan Mobile banking, teknik sampling menggunakan random sampling, serta perhitungan data menggunakan aplikasi IBM SPSS 25.

Persamaan penelitian Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman dengan penelitian ini terletak pada variable Automatic Teller Machine (ATM) dan penyebaran angket kepada responden.

3. Penelitian Zakaria Harahap³⁷ dengan judul “*Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi adalah semua Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, sampel diambil 90 orang responden, dengan teknik sampling random sampling dengan metode sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Teknik analisis data meliputi: uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas,

³⁷ Zakaria Harahap, “*Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*”, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 Edisi Agustus 2020, Program Studi Manajemen, STIE Prabumulih

multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t.

Hasil penelitian untuk uji determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,738. menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan m-Banking terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% ($100\% - 73,8 = 26,2\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini diperoleh ada pengaruh signifikan antara layanan m-Banking dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih sangat baik. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya.

Perbedaan penelitian Zakaria Harahap dengan penelitian ini terletak pada perubahan variable yang digunakan dan jumlah responden. Pada penelitian ini menambahkan variable Internet banking dan ATM, serta jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden.

Persamaan penelitian Zakaria Harahap dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian kuantitatif, teknik random sampling dan penggunaan data primer kuisioner

4. Penelitian Noviryantika³⁸ dengan judul “*Dampak Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak layanan internet banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, instrument menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik sampling menggunakan accidental sampling . Teknik analisis data menggunakan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka-angka yang diperoleh sebagai hasil pengukuran atau penjumlahan. Untuk menjawab permasalahan berikutnya disesuaikan dengan model hipotesis, sebelumnya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji linier berganda. Untuk mendukung hipotesis dilakukan uji determinasi, uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($31,945 > 2,11$), sehingga H_0 ditolak atau membandingkan probabilitasnya nilai (sig) adalah $0,000 < 0,05$, berarti kualitas layanan internet banking yang terdiri dari efficiency, fulfillment, ketersediaan sistem, privacy, daya tanggap, kompensasi dan kontak secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Pontianak.

³⁸ Noviryantika, “*Dampak Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*”, Jurnal Ekonomi Vol. 9 No. 1, Januari 2019, STIE Indonesia Pontianak

Perbedaan penelitian Noviryantika dengan penelitian ini terletak pada perubahan variable yang digunakan dan teknik sampling. Pada penelitian ini menambahkan variable Mobile banking dan ATM, teknik sampling yang digunakan adalah random sampling.

Persamaan penelitian Noviryantika dengan penelitian ini terletak pada variable internet banking, jumlah responden yang berjumlah 100 responden, teknik analisis data dan metode penelitian kuantitatif.

5. Penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal³⁹ dengan judul “*Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif guna mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan nasabah dapat berperan sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau lebih variable. Sampel penelitian diperoleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tomang. Dalam penelitian ini populasi yang ditetapkan adalah seluruh nasabah BSM yang menggunakan mobile banking. Jenis

³⁹ Debi Triyanti, et., “*Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2 No. 1, Februari 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta

dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian “kuesioner oleh nasabah BSM

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah itu sendiri. Sedangkan untuk kualitas layanan mobile banking bank syariah tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabahnya. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas layanan mobile banking tidak mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank syariah. Guna melihat ada tidaknya pengaruh tidak langsung dari kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah maka dilakukan uji sobel. Nilai tstatistik dari perhitungan rumus uji sobel pengaruh tidak langsung kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai 6,03 yang mana nilainya lebih besar dari nilai t-tabel 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Hasil ini mengindikasikan bahwa apapun tahapannya, kualitas layanan mobile banking selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah untuk tetap loyal. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas

layanan mobile banking tidak mengalami peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.

Perbedaan Penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal dengan penelitian ini terletak pada perubahan variable yang digunakan, metode penelitian dan teknik sampling. Pada penelitian ini menambahkan variable Internet banking dan ATM, metode penelitian ini adalah asosiatif, teknik sampling menggunakan random sampling.

Persamaan Penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal dengan penelitian ini terletak pada variable mobile banking, metode pendekatan kuantitatif, jumlah responden yang berjumlah 100 orang.

6. Penelitian Diana Grace, Novander Novander⁴⁰ dengan judul “*Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ATM BRI dan BRI SMS Banking terhadap kepuasan nasabah yang hasilnya akan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja PT. BRI Cab. Palu.

Jenis penelitian ini adalah verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui perhitungan statistik sehingga didapatkan hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau ditolak. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan

⁴⁰ Diana Grace, Novander Novander, “*Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*”, J-Elektronik Sistem Informasi dan Komputer, Vol.3 No.1 Januari-Juni 2017, STMIK Bina Mulia Palu

teknik observasi, wawancara, kepustakaan dan kuisioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert, dimana skala Likert berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti peningkatan kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Demikian pula sebaliknya, penurunan kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking secara langsung menurunkan kepuasan nasabah PT. BRI Cabang Palu. Adapun variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Cabang Palu adalah kualitas ATM BRI.

Perbedaan penelitian Diana Grace, Novander Novander dengan penelitian ini terletak pada perubahan variable yang digunakan dan jenis penelitian. Pada penelitian ini menambahkan variable internet banking dan mobile banking, jenis penelitian ini adalah kuantitatif.

Persamaan penelitian Diana Grace, Novander Novander dengan penelitian ini terletak pada variable ATM serta data penelitian menggunakan kuisioner.

7. Penelitian Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, Admaja Dwi Herlambang⁴¹ dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan*

⁴¹ Fajar Akbar Hariansyah, et., “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di*

Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia di wilayah Cirebon.

Sampel yang digunakan sebesar 87 responden yang berasal dari nasabah Bank BRI di Wilayah Cirebon yang menggunakan layanan BRI Mobile, dengan pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Model E-S-Qual dan ERecs-Qual menjadi dasar dalam penelitian ini, namun penggunaan model tersebut telah dimodifikasi agar lebih sesuai dengan objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dan Kendall-Tau. Tahap pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pengguna BRI Mobile wilayah Cirebon dengan menyebarkan kuesioner yang telah dicetak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel efficiency, system availability, fulfillment, privacy, contact, responsiveness, dan compatibility of mobile device berpengaruh secara signifikan terhadap satisfaction atau kepuasan pengguna sebesar 40,90%. Secara parsial hanya variabel responsiveness dan compatibility of mobile device yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan kepuasan pengguna tersebut berpengaruh

secara signifikan terhadap loyalty atau loyalitas pengguna sebesar 32,40%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka Bank Rakyat Indonesia (BRI) perlu meningkatkan kualitas layanan BRI Mobile karena dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan mendorong loyalitas mereka untuk tetap menggunakan BRI Mobile.

Perbedaan Penelitian Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, Admaja Dwi Herlambang dengan penelitian ini terdapat pada perubahan variable, teknik sampling dan jumlah responden. Pada penelitian ini menambahkan variable internet banking dan ATM, teknik sampling menggunakan random sampling, serta jumlah responden berjumlah 100 orang.

8. Penelitian Eny Kustiyah dan Dewi Wahyuningsih⁴² dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan transaksi nasabah *e-banking*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji F, uji t, uji R² dan analisis GAP. Obyek dari penelitian ini adalah transaksi e-banking yang dilakukan oleh nasabah PT Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.

⁴² Eny Kustiyah dan Dewi Wahyuningsih, 2014, “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Bnaking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo*”, <http://journal.uniba.ac.id> diakses tanggal 13 April 2021 pukul 19.17 wib

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh layanan e-banking yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan transaksi nasabah secara simultan, (2) terdapat pengaruh layanan e-banking yang meliputi keandalan *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan transaksi nasabah secara parsial, (3) dilihat dari besarnya koefisien regresi maka variabel yang mempunyai pengaruh yang paling dominan adalah variabel *reliability*, karena nilai koefisien regresi paling besar dibandingkan variabel lainnya.

Perbedaan penelitian Eny Kustiyah dan Dewi Wahyuningsih dengan penelitian ini terdapat pada perubahan variabel yang digunakan dan juga objek penelitian. Pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* (ATM). Sedangkan objek penelitian ini yaitu nasabah pengguna *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM pada Bank Muamalat Tulungagung.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Kustiyah dan Wahyuningsih yaitu terletak pada variabel kepuasan nasabah.

9. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Mei Sadatul Chusna⁴³, dengan judul “*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Layanan Elektronik

⁴³ Mei Sadatul Chusnia, “*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014)

Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Skripsi ini menghasilkan analisis sebagai berikut, secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel Internet banking dan SMS banking berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada BNI Syariah KCP Tulungagung. Adapun variabel Internet banking positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan SMS banking negatif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada variabel bebas (X). Variabel bebas dari penelitian yang saya lakukan adalah produk E-Banking (*internet banking* dan *mobile banking*) dan ATM, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan variabel bebas E-Banking.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket.

10. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Tri Yulianto⁴⁴, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Naskah publikasi ini memiliki dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hasil penelitian dengan metode uji analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa

⁴⁴ Tri Yulianto, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*” dalam <http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses tanggal 14 April 2021 pukul 15.09 WIB

kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

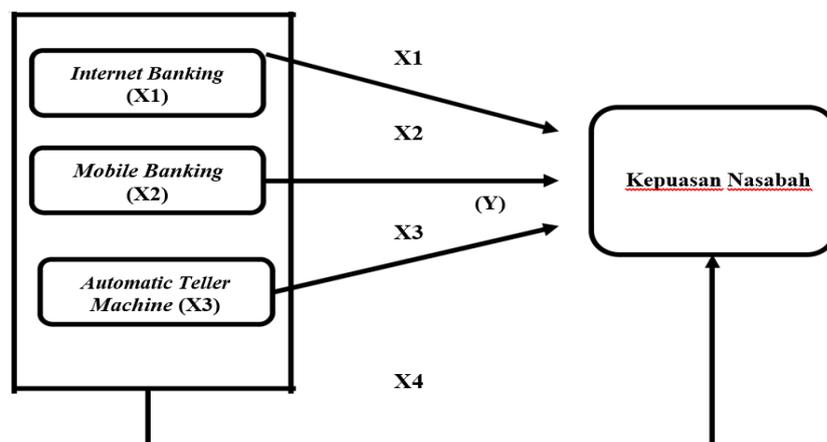
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada variabel bebas (X). Variabel bebas dari penelitian yang saya lakukan adalah produk E-Banking (*internet banking* dan *mobile banking*) dan ATM, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan variabel bebas ATM.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada variabel ATM dan jumlah sampel yang berjumlah 100 responden.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang dipaparkan diatas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Dari kerangka berfikir diatas, dapat dilihat bahwa variabel Independen (X₁) *Internet Banking*, (X₂) *Mobile Banking*, (X₃) *Automatic Teller Machine/ATM*, memiliki keterkaitan secara parsial dengan variabel Dependen (Y) kepuasan nasabah, serta variabel (X₄) *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* memiliki keterkaitan dengan variabel (Y) kepuasan nasabah.

1. Pengaruh *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Internet Banking merupakan fasilitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah melalui via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Dengan demikian *Internet Banking* ini mempermudah nasabah dalam setiap transaksi yang akan dilakukan serta layanan ini dapat mengurangi waktu dan biaya dibandingkan nasabah harus datang ke bank. *Internet Banking* ini dimaksudkan agar nasabah dapat merasakan puas dengan layanan yang diberikan seperti fitur layanan yang bervariasi seperti layaknya nasabah mendapatkan pelayanan di bank. Dengan adanya hal tersebut, nasabah merasa puas dalam memanfaatkan *Internet Banking* dengan kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi.

2. Pengaruh *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Mobile Banking merupakan fasilitas layanan bank yang dilakukan via SMS. Fitur layanan yang bervariasi dan juga kemudahan dalam pengoperasiannya diharapkan nasabah akan merasa puas dengan memanfaatkan layanan *Mobile Banking* ini.

3. Pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah

ATM merupakan saluran e-banking yang paling populer di kalangan masyarakat. Dengan perkembangan fitur layanan pada ATM saat ini diharapkan nasabah merasakan puas ketika melakukan transaksi. Melihat dulunya ATM hanya dapat digunakan untuk mengetahui informasi saldo, dan penarikan uang tunai, sekarang fungsi ATM semakin bertambah tentunya dengan variasi fitur seperti layaknya bertransaksi di bank.

4. Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine* (ATM), terhadap Kepuasan Nasabah

Internet Banking akan mempengaruhi kepuasan nasabah, fitur layanan *Internet Banking* yang bervariasi merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut. Dengan variasi fitur yang banyak nasabah akan lebih dipermudahkannya dengan layanan *Internet Banking* ini, karena nasabah tidak perlu membuang banyak waktunya untuk antre di teller. *Mobile Banking* juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sama halnya dengan *Internet Banking*, dimana fitur layanan *Mobile Banking* juga bervariasi dan oleh sebab itu akan memicu kepuasan nasabah. *Automatic Teller Machine* (ATM) akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan perkembangan fitur layanan yang semakin bervariasi dan mesin ATM saat ini sudah banyak ditemukan dimana-mana, maka nasabah akan termudahkan dengan layanan tersebut dan akan merasakan puas.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.⁴⁵ Karena itu perlu diadakan penelitian sebelum hipotesis itu diterima atau ditolak, maka berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

Internet Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

2. Hipotesis 2

Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

3. Hipotesis 3

Automatic Teller Machine/ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

4. Hipotesis 4

Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007), hal. 156