

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA PELAKU UMKM DIKAWASAN PUSAT PERDAGANGAN KOTA BANDA ACEH)



Disusun Oleh:

ASMAUL HUSNA

NIM. 200603097

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

BANDA ACEH

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Asmaul Husna
NIM : 200603097
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR-RANI Banda Aceh, 09 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



Asmaul Husna

Asmaul Husna

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH
SKRIPSI**

Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Asmaul Husna
NIM. 200603097

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II



Akmal Riza, SE., M.Si.
NIP. 198402022023211023

جامعة الرانيري

A R - Mengetahui, Y

Ketua prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Asmaul Husna
NIM : 200603097
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : husnauna002@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Layanan Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh).

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan memublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh - RANIRY

Pada tanggal : 09 Juli 2024

Mengetahui,

Penulis

Asmaul Husna
NIM. 200603097

Pembimbing I

Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II

Akmal Riza, SE., M.Si.
NIP. 198402022023211023

KATA PENGANTAR



Puji Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh)**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui adanya beberapa kesalahan dan hambatan. Namun, dengan bantuan dan dukungan berbagai pihak, penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh sekaligus dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag., sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E.,M.Sc.,RSA sebagai

Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, SP.,S.HI.,ME selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Akmal Riza, SE., M. Si selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Muhammad Arifin, Ph.D. selaku penguji I serta Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si. selaku penguji II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama proses sidang berlangsung.
6. Seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustaka.
7. Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh yang telah bersedia untuk menjadi responden serta membantu penulis dalam pengisian kuesioner.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Alm.Muizzun dan Ibunda Jamilah, yang telah memberikan kasih sayang, cinta, doa serta dukungan moral dan material yang tak terhingga dalam memastikan penulis dapat mencapai yang terbaik dan menyelesaikan studi hingga tahap akhir. Terimakasih juga kepada kakak tersayang Wilda Rahmina,

abang tersayang Muhammad Al-Faizin, serta adik tersayang Muhammad Haikal dan Latifa Ufairah selaku saudara kandung, Robi Rianda selaku abang ipar serta keponakan dari penulis. Terimakasih juga kepada seluruh keluarga besar terkhususnya Hasyim Family yang senantiasa memberikan dukungan sepenuh hati selama ini.

9. Para sahabat Muhammad Hilal Muzaqqi, Siti Alifah, Sa'idatun, Khairunnisa, Farras Annisa, Nur Fatin Nisa, Ulfa Meirinda, Cut Merah Manyang, Zurmitiara, Salsabila Alfianti Salja, Marzuka, Rauzah, Dara Aulia Saputri, Nora Julianingsih, Rahmadaini, Siti Farah Mulia, Tasya Humaira, Vira Clarissa Krisya dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang turut serta membantu memberi saran-saran, motivasi, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk kalian semua. Dengan tulus, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Banda Aceh, 09 Agustus 2024
Penulis,

Asmaul Husna

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َي	Fathah dan ya	Ai
◌َو	Fathah dan wau	Au

Contoh:

kaifa : كيف

haula : هؤل

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / يَ	Fathah dan alif atau ya	Ā
اِ / يِ	Kasrah dan ya	Ī
اُ / يُ	Dammah dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

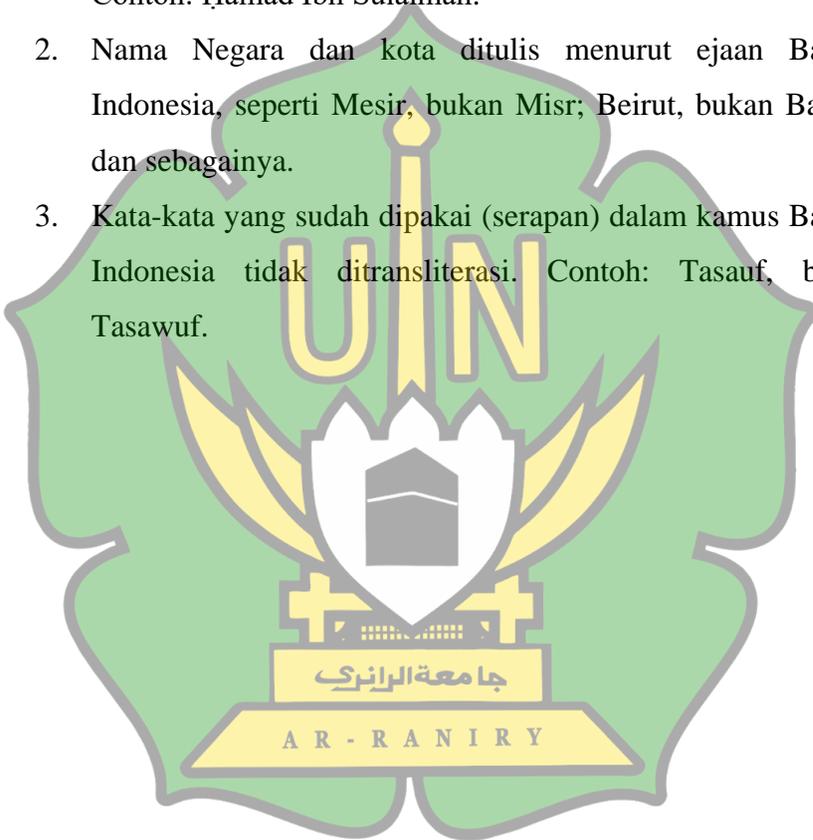
al-Madīnah al-Munawwarah : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Talḥah : طَلْحَةٌ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Asmaul Husna
NIM : 200603097
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan *Mobile Banking*,
dan *Automatic Teller Machine*
(ATM), Terhadap Kepuasan
Nasabah pada PT. Bank Syariah
Indonesia (Studi Pada Pelaku
UMKM di Kawasan Pusat
Perdagangan Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Prof Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : Akmal Riza, SE., M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh). Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 45 responden melalui penyebaran kuisioner angket. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa secara parsial maupun simultan variabel *Mobile Banking* dan ATM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, ATM, Kepuasan Nasabah

A R - R A N I R Y

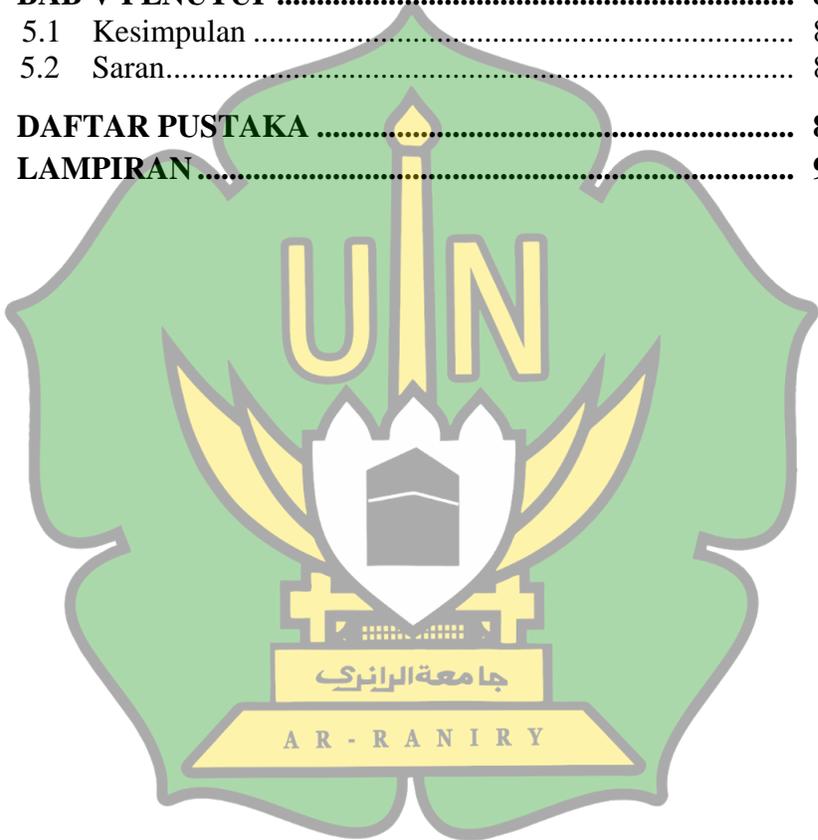
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI...	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ..	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Bank Syariah	12
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	12
2.1.2 Landasan Hukum Bank Syariah	13
2.1.3 Tujuan Bank Syariah	15
2.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
2.2.1 Pengertian TAM	17
2.3 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	18
2.3.1 Pengertian UMKM	18
2.3.2 Kriteria UMKM.....	19
2.4 Kepuasan Nasabah.....	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20
2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah	21
2.5 Layanan	22
2.5.1 Pengertian Layanan	22

2.5.2	Pelayanan dalam Perspektif Islam	24
2.5.3	Layanan Elektronik.....	24
2.6	<i>Mobile Banking</i>	25
2.6.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	25
2.6.2	Fitur dan Layanan <i>Mobile Banking</i>	27
2.6.3	Manfaat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	27
2.6.4	Kekurangan Layanan <i>Mobile Banking</i>	28
2.6.5	Indikator Layanan <i>Mobile Banking</i>	29
2.7	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	30
2.7.1	Pengertian ATM	30
2.7.2	Jenis-jenis Mesin ATM	32
2.7.3	Pelayanan dan Manfaat ATM.....	34
2.7.4	Indikator Performa Mesin ATM.....	34
2.8	Penelitian Terdahulu	36
2.9	Kerangka Pemikiran.....	44
2.10	Pengembangan Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Lokasi dan Waktu	50
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel.....	50
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan.....	52
3.4.1	Sumber Data.....	52
3.4.2	Teknik Pengumpulan.....	53
3.5	Skala Pengukuran.....	54
3.6	Variabel Penelitian.....	54
3.7	Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1	Uji Instrumen.....	56
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	57
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	60
3.7.4	Uji Hipotesis.....	60
3.8	Koefisien Determinasi (R^2)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2	Gambaran Umum Bank BSI	64
4.2.1	Sejarah Singkat Bank BSI.....	64
4.2.2	Visi dan Misi Bank BSI	65

4.3	Gambaran Umum Responden	65
4.4	Karakteristik Responden	66
4.5	Deskripsi Tanggapan Responden	68
4.6	Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.9	Hasil Uji Hipotesis	79
4.10	Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.11	Pembahasan Hasil	82
BAB V PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pertumbuhan UMKM.....	2
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas (<i>Histogram</i>)	74
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (<i>Probability Plot</i>).....	75
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR TABEL

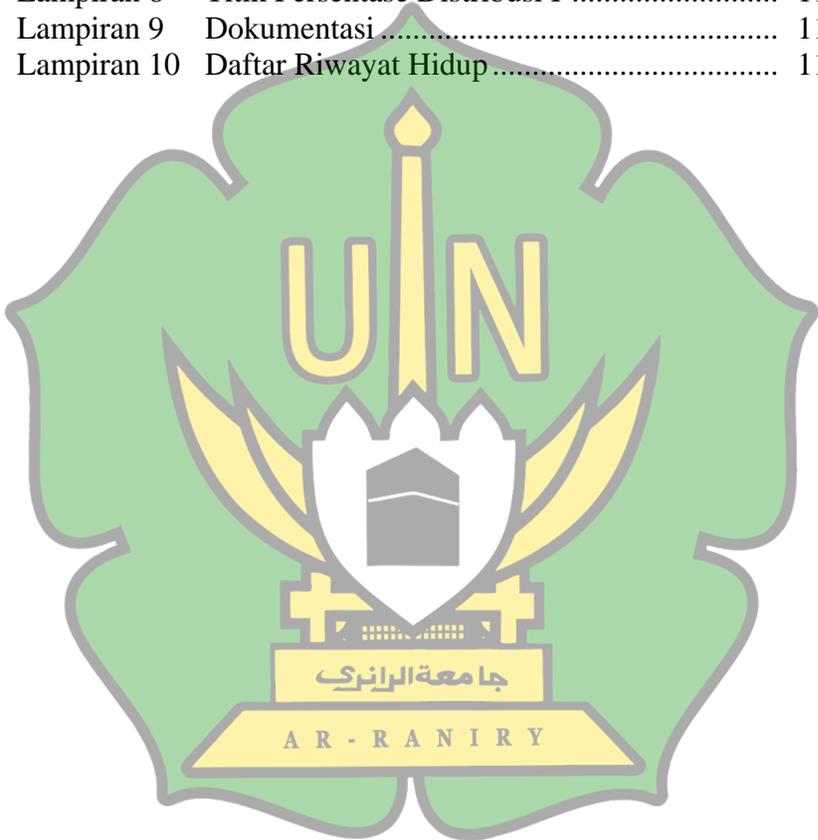
Tabel 2.1	Biaya Transaksi <i>Mobile Banking</i>	26
Tabel 2.2	Tinjauan Penelitian Selanjutnya	41
Tabel 3.1	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
	Kelamin.....	66
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
	Usaha.....	67
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama.....	
	Usaha.....	68
Tabel 4.5	Karakteristik Jawaban Variabel <i>Mobile Banking</i> (X ₁)	69
Tabel 4.6	Karakteristik Jawaban Variabel ATM (X ₂).....	70
Tabel 4.7	Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan	
	Nasabah (Y).....	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.12	Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)	79
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	80
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	81

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Kuesioner Responden	99
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	104
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	110
Lampiran 6	Distribusi Nilai r_{tabel}	112
Lampiran 7	Distribusi Nilai t_{tabel}	113
Lampiran 8	Titik Persentase Distribusi F.....	114
Lampiran 9	Dokumentasi	116
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup	117



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan dan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Keberadaan bank syariah menjadi tonggak sejarah lain di Indonesia yang bertujuan untuk menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia. Krisis yang melanda Indonesia pada tahun 1997 diawali dengan krisis nilai tukar Rupiah terhadap dollar Amerika dan krisis mata uang yang berdampak pada perekonomian Indonesia yaitu resesi ekonomi. Ketika krisis ekonomi melanda dunia, otomatis keadaan perekonomian Indonesia pun ikut terpuruk. Situasi krisis ini terjadi pada tahun 1997-1998. Di antara berbagai sektor perekonomian Indonesia, hanya sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang masih kuat.

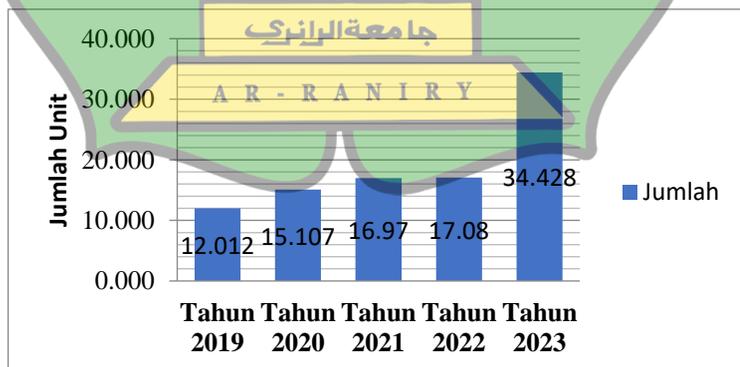
Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) yang mengumumkan keadaan ini setelah krisis ekonomi tahun 1998, jumlah UMKM tidak berkurang melainkan pertumbuhannya meningkat 85 juta bahkan mampu menyerap 107 juta tenaga kerja asal Tiongkok pada tahun 2012. UMKM merupakan salah satu komponen pelaku usaha yang memiliki kontribusi cukup besar dalam menciptakan lapangan kerja di Indonesia (UU No.20 Tahun 2008). Dalam pembangunan perekonomian Indonesia, UMKM digambarkan sebagai sektor yang memegang peranan penting, karena mayoritas penduduknya berpendidikan rendah dan hidup pada usaha kecil dan menengah baik di sektor tradisional maupun

modern. Pengembangan UMKM merupakan salah satu dari kegiatan pemerintah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, peran pemerintah dan masyarakat dalam mendorong pengembangan UMKM sangatlah penting (Hapsari, 2018).

Banda Aceh merupakan ibu kota Provinsi Aceh dengan luas wilayah 61,36 km² dengan jumlah penduduk 257.635 jiwa yang terdiri dari 129.868 jiwa penduduk laki-laki dan 127.767 jiwa penduduk perempuan (BPS: Kota Banda Aceh dalam Angka, 2023). Kehadiran UMKM berperan sangat penting dalam menyediakan sumber kehidupan masyarakat, meskipun pemerintah memberikan dukungan kepada UMKM di Kota Banda Aceh, namun optimalnya kontribusi UMKM terhadap pertumbuhan perekonomian Kota Banda Aceh sangat bergantung pada produktivitas UMKM dan pengusaha itu sendiri (Nurrahman, 2017).

Dalam hal kuantitas, jumlah UMKM di Banda Aceh terus meningkat, hal ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1.1
Data Pertumbuhan UMKM di Kota Banda Aceh dari Tahun 2019-2023



Sumber: data diskopukm Banda Aceh 2024

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa UMKM Kota Banda Aceh, mengalami perkembangan yang cukup meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019 jumlah UMKM di kota Banda Aceh sebanyak 12.012 unit, kemudian pada tahun 2020 bertambah menjadi 15.107, selanjutnya pada tahun 2021 meningkat sebesar 16.970, pada tahun 2022 ke tahun 2023 jumlah UMKM di kota Banda Aceh meningkat drastis yaitu dari 17.080 ke 34.428 unit UMKM yang ada di kota Banda Aceh. Fenomena ini menjelaskan bahwa UMKM merupakan usaha produktif yang mendukung pembangunan ekonomi makro dan mikro Indonesia serta mempengaruhi sektor lain yang biasa dikembangkan. Salah satu sektor pada bidang jasa yaitu perbankan yang mempengaruhi pertumbuhan UMKM, karena hampir 30% UMKM menggunakan modal kerja dari operasional perbankan (Suci, 2017).

Industri perbankan Indonesia mencatat sejarah baru dengan keberadaan PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara pribadi meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia di istana negara. Bank BSI merupakan merger dari tiga bank syariah yang tergabung dalam Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM) dan PT Bank Syariah BNI (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah yang menggabungkan tiga bank syariah diharapkan dapat memberikan peluang baru bagi lembaga keuangan di kawasan, sekaligus mendongkrak perekonomian. Sehingga bagi bank BSI mengadopsi program kualitas layanan yang baik adalah hal

yang penting yang harus dilakukan untuk meningkatkan cara menyediakan layanan dan produk kepada nasabah mereka, mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya dan untuk mengatasi persaingan yang ketat pada saat ini dari pendatang baru di pasaran dan bank konvensional yang lebih dulu dikenal. Memberikan jasa kualitas yang tinggi merupakan salah satu strategi yang harus dilakukan suatu perusahaan khususnya yang bergerak dalam bidang jasa untuk menunjang keberhasilan perusahaan tersebut (Latifah & Mukminin, 2017).

Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan merasa segala urusannya terlayani serta akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila nasabah merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan. Bank BSI berkomitmen untuk menjaga kenyamanan nasabah pasca merger ini dengan meningkatkan fitur-fitur teknologi informasi melalui *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* dengan tujuan agar tercapainya kepuasan nasabah dalam menunjang aktivitas yang selaras dengan penggabungan ketiga bank tersebut.

Mobile Banking merupakan sebuah layanan yang ada pada bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi, yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan melalui fitur yang ada pada smartphone nasabah. *Mobile Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan, namun juga memiliki beberapa kelebihan yaitu, konektivitas yang cepat, fitur yang sederhana, biaya yang murah, dan juga mengurangi resiko terjadinya penipuan karena nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, dan transfer antar rekening. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah bisa kapanpun melakukan transaksi dengan melakukan akses internet melalui gaged nya selama 24 jam, nasabah bisa mengakses transaksi yang ingin dilakukan baik itu transaksi setoran atau tarik tunai.

Temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), Yudin (2021), Arlin (2023), dan Rahmadayanti (2023), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Adela (2020), yang menyatakan bahwa sistem layanan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa sehingga perlu perbaikan terhadap kualitas pada layanan tersebut.

Demi tercapainya kepuasan nasabah bank BSI juga meningkatkan penggunaan ATM yang merupakan fasilitas perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan

berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang (Ifham, 2015). ATM merupakan sebuah mesin transaksi yang telah menggunakan sistem komputerisasi untuk melayani dan membantu nasabah melakukan beberapa jenis transaksi seperti tarik tunai, cek saldo, dan transfer. Fasilitas ATM akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan.

Penelitian Sabiyatunnadhif (2016), dan Arlin (2023), menemukan bahwa ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian Sari (2022), menunjukkan performa mesin ATM pasca merger 3 bank sudah sangat cukup baik dalam hal keamanan maupun kebersihannya. Sedangkan temuan penelitian Rahmadayanti (2023), menunjukkan bahwa variabel layanan ATM tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan. *Mobile banking* dan ATM memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan yang sangat penting bagi pelaku UMKM dalam menjalankan bisnis mereka. Akses terhadap teknologi perbankan ini memungkinkan UMKM untuk lebih kompetitif, responsif, dan terintegrasi dalam ekosistem ekonomi digital. Jika layanan *Mobile Banking* dan ATM sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Penelitian ini dilakukan di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh, yang terletak di Jl. Diponegoro, Kp. Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Pemilihan lokasi ini berdasarkan perubahan kegiatan operasional perbankan di Provinsi Aceh yang sesuai dengan Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 yang mendefinisikan seluruh Lembaga Keuangan Syariah yang disingkat dengan LKS yang bergerak di bidang perbankan, keuangan syariah, non-perbankan, dan sektor keuangan lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, proses merger BSI memberikan dampak pada pelaku UMKM. Akibat merger BSI pelaku UMKM di kota Banda Aceh harus melakukan migrasi dari rekening konvensional ke BSI yang prosesnya itu membutuhkan waktu yang lama bagi pelaku UMKM. Adapun fenomena lain yaitu pada hari Senin tanggal 8 Mei 2023, PT Bank BSI mengalami gangguan pelayanan digital. Layanan sempat diakui pulih dalam beberapa hari, tetapi beberapa nasabah mengaku tetap mengalami gangguan. Akibat gangguan tersebut nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI *Mobile* dan mesin ATM.

Berdasarkan pengamatan peneliti sebelum melakukan survei, ditemukan bahwa sudah banyak pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh yang menggunakan produk yang tersedia pada BSI. Menurut mereka dengan adanya salah satu layanan *Mobile Banking*, mereka dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus ke kantor cabang. Namun beberapa pelaku UMKM masih belum mengunduhnya, menurutnya aktivasi tidak praktis dan perangkat lunaknya kurang penting.

Adapun pelaku UMKM tersebut juga mengeluhkan bahwa sistem pada ATM BSI sering *error* dan pelayanan di bank pun masih ada yang lambat dalam melayani transaksinya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh?
2. Apakah layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh?
3. Apakah layanan *Mobile Banking* dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* dan ATM secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya tentang pengaruh layanan *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah bank BSI. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dibidang penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menambah referensi alumni sebagai bahan informasi mengenai perbankan syariah serta menambah wawasan pengetahuan dan keterampilan peneliti, khususnya mengenai faktor kepuasan nasabah bank. Bagi pihak perbankan, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi salah satu informasi bagi bank BSI sejauh mana peran layanan *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah

bank BSI khususnya pelaku UMKM. Kemudian bagi pihak nasabah, untuk menjadi salah satu acuan calon nasabah dalam memilih suatu Bank.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi terhadap kebijakan terbaru yang diperkenalkan, serta menggambarkan respon yang diterima dari masyarakat setelah kebijakan baru tersebut diberlakukan.

1.5 Sistematika Penelitian

Agar penulisan dalam penelitian ini menjadi satu kesatuan yang terstruktur dan sesuai dengan kaidah penulisan, maka penulis akan menyajikan sistematika penulisan penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I: Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dimana latar belakang masalah berisi tentang alasan perlunya dilakukan penelitian dan juga mengandung inti dari permasalahan yang akan diangkat menjadi topik dalam penelitian sehingga akan menghasilkan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II: Pada bab ini, berisikan uraian mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Landasan teori pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang sesuai dengan penelitian. Teori-teori yang digunakan tersebut sebagai penguat penelitian mengenai Pengaruh Layanan *Mobile*

Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh).

BAB III: Pada bab ini, menjelaskan tentang metode penelitian. Seperti jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi dan operasional variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: Pada bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan.

BAB V: Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian, keterbatasan penelitian, selain itu juga berisi saran dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan yang berhubungan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan oleh penulis.

Bagian akhir terdapat daftar pustaka, yaitu berupa seluruh referensi yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini serta terdapat lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 07 Tahun 1992, bank berarti suatu badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan atau simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan pinjaman serta bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah merupakan segala kegiatan usahanya dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam sebagaimana telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan objek yang haram lainnya. Lebih lanjut, undang-undang perbankan syariah juga mewajibkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga Baitul Mal yang menerima dana zakat, infaq, sedekah, hibah, dan dana sosial lainnya serta menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf atau wakif (OJK, 2017).

Bank syariah adalah lembaga yang bertindak sebagai perantara, yaitu mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman

atau pembiayaan kepada pihak yang membutuhkan untuk usaha atau kegiatan lainnya berdasarkan prinsip syariah yaitu sistem bagi hasil (Aliansyah, 2021). Oleh karena itu, bank syariah merupakan bank yang bermuamalah berdasarkan hukum Islam, yaitu ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi ataupun perorangan dengan masyarakat, yang dijalankan berdasarkan Al-Quran dan Hadits (Sumar'in, 2016).

2.1.2 Landasan Hukum Bank Syariah

Landasan hukum merupakan landasan bagi bank syariah dalam menjalankan operasional perbankannya.

1. Landasan Hukum Al-Quran

Al-Quran merupakan landasan hukum terpenting yang melandasi pendirian bank syariah. Ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang bank syariah salah satunya terdapat dalam Q.S Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِيِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (Q.S Al-Baqarah ayat 275).

Dalam Q.S Al-Baqarah ayat 275 ini menerangkan bahwa Allah SWT mengharamkan riba dan menghalalkan jual-beli sebagai salah satu jalan untuk memperoleh harta dengan cara yang baik. Dalam jual beli terjadi pertukaran yang seimbang antara penjual dan pembeli, dengan manfaat dan keuntungan bagi kedua belah pihak, dan ada kemungkinan memperoleh keuntungan yang sepadan tergantung dari usaha yang dilakukan. Namun berbeda dengan riba yang tidak ada pertukaran atau substitusi yang seimbang dalamnya. Ini hanyalah semacam pemerasan tidak langsung yang dilakukan pemilik produk terhadap orang yang membutuhkan dan terpaksa meminjam uang. Riba merupakan tambahan dalam muamalah baik kuantitas maupun waktu dengan uang dan makanan.

Pada akhir ayat ini menegaskan bahwa orang-orang yang mempraktekkan riba dan orang-orang yang berhenti mempraktekkannya lagi setelah larangan ini dicabut akan menjadi bagian dari penghuni neraka dan akan tetap di sana selamanya.

2. Landasan Hukum Negara (Undang-Undang)

Landasan hukum perbankan syariah diawali dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 pada perbankan. Namun undang-undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat untuk digunakan bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia, sehingga dilakukan perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaannya. Hal ini dikarenakan bank syariah dipahami secara hukum hanya sebagai bank bagi hasil yang harus tunduk pada peraturan

perundang-undangan perbankan umum konvensional.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, memuat pengertian bank dan kegiatan yang dapat dilakukannya, serta menjelaskan prinsip-prinsip syariah, yaitu aturan yang disepakati antara bank berdasarkan hukum Islam dengan pihak lain untuk menyimpan dana, dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan dengan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), pembiayaan berdasarkan prinsip pembelian dan penjualan barang untuk mendapatkan keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal dengan prinsip sewa murni tanpa opsi (*ijara*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Adapun landasan hukum yang digunakan pada saat ini adalah Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang ini merupakan landasan hukum yang mengatur pendirian, pengawasan, dan penyelenggaraan bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut mengatur bahwa bank syariah harus berpegang pada prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, kejujuran, transparansi, dan tidak adanya riba (bunga).

2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (UU Nomor 21

Tahun 1998). Menurut Sudarsono (2018), tujuan dilaksanakannya kegiatan perbankan syariah adalah:

1. Menciptakan kegiatan ekonomi dan sistem muamalah terutama kegiatan muamalah yang berhubungan dengan bank dilaksanakan dengan cara islami, dapat menghindari kegiatan riba dan *gharar* dalam bermuamalah.
2. Mewujudkan keadilan dan pemerataan di bidang perekonomian dengan menyalurkan dana dari investor kepada badan usaha dalam bentuk penanaman modal. Alhasil, perputaran uang merata dan tidak ada kesenjangan yang besar antara investor dan pihak yang membutuhkan dana.
3. Kualitas kehidupan perekonomian suatu masyarakat dapat ditingkatkan dengan memfokuskan pada usaha-usaha yang menysar kelompok-kelompok yang membutuhkan sumber daya untuk menjalankan usaha-usaha yang produktif dan membuka banyak peluang usaha.
4. Mengurangi masalah besar yang melanda negara ini yaitu kemiskinan. Upaya bank syariah terhadap pemberantasan kemiskinan dilaksanakan melalui kegiatan berupa program pengembangan produsen dan kewirausahaan, program pengembangan modal kerja, pengembangan konsumen, dan program pengembangan usaha bersama.
5. Melalui aktivitasnya, bank syariah dapat mencegah tekanan inflasi dan persaingan tidak sehat antar lembaga keuangan.
6. Mengurangi ketergantungan umat Islam pada bank konvensional dan produk-produknya.

2.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

2.2.1 Pengertian *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 yang merupakan adaptasi dari *Theory Reasoned Action* (TRA). TAM merupakan teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (Fadlan, 2018). TAM merinci relasi sebab-akibat di antara keyakinan, perilaku, kebutuhan, dan penggunaan suatu sistem informasi. Tujuan TAM adalah untuk menggambarkan dan memprediksi penerimaan yang mungkin dialami oleh pengguna terhadap suatu sistem informasi (Widyastuti, 2020).

Rithmaya (2016), dalam penelitiannya mengatakan bahwa TAM ditentukan oleh beberapa konstruk, antara lain sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan (*Perceived easy of use*), sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Dimana semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula pemanfaatan teknologi tersebut.
2. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.
3. Persepsi Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang

berbentuk penerimaan atau penolakan seseorang sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.

4. Resiko, suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidaknya melakukan transaksi secara online maupun offline.

Dalam fasilitas *Mobile Banking* dan ATM, sering terjadinya risiko merupakan hal yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, selain memperhatikan persepsi nasabah mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan, pihak bank juga perlu memperhatikan persepsi nasabah mengenai kemungkinan risiko yang dapat terjadi.

2.3 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-undang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah No.20 Tahun 2008, yang dimaksud dengan “Usaha Mikro, Kecil dan Menengah” adalah merujuk pada kegiatan ekonomi produktif yang berdiri sendiri, dilaksanakan oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, atau dikuasai, baik secara langsung maupun tidak langsung yang memenuhi kriteria tertentu seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang ini.

2.3.1 Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

UMKM adalah unit usaha produktif mandiri yang dijalankan oleh perorangan atau perusahaan di sektor perekonomian apa pun. Pada dasarnya, perbedaan usaha mikro, kecil, menengah, dan besar biasanya didasarkan pada nilai aset awal (tidak termasuk tanah dan bangunan), rata-rata omset tahunan, atau jumlah karyawan tetap.

Namun definisi UMKM berdasarkan ketiga alat ukur tersebut berbeda-beda di setiap negara. Oleh karena itu, dalam praktiknya sulit untuk membandingkan pentingnya dan peran UMKM antar negara (Tambunan, 2021).

2.3.2 Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Mengenai UMKM, menurut Undang-Undang Nomor 20 Pasal 6 Tahun 2008 yang menjelaskan bahwa ada beberapa kriteria UMKM, yaitu (Santika et al., 2022):

1. Kriteria Usaha Mikro adalah sebuah usaha yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang dimiliki oleh satu kesatuan dengan kekayaan bersih paling banyak 50 Juta Rupiah, belum termasuk tanah dan bangunan tempat perusahaan tersebut berada, atau penghasilan tahunan maksimal 300 Juta Rupiah.
2. Kriteria Usaha Kecil adalah kegiatan ekonomi yang bersifat mandiri dan dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha yang bukan dimiliki usaha lain. Misalnya cabang perusahaan atau perusahaan milik usaha kecil maupun usaha besar baik langsung maupun tidak langsung yang mempunyai penghasilan bersih lebih dari 50 Juta Rupiah sampai paling banyak 500 Juta Rupiah, ini belum termasuk tanah dan juga bangunan komersial atau mempunyai pendapatan tahunan sebanyak 300 Juta Rupiah sampai maksimalnya 2,5 Miliar.
3. Kriteria Usaha Menengah adalah suatu usaha yang mempunyai kekayaan bersih lebih dari 500 Juta Rupiah sampai dengan maksimal 10 Miliar, ini belum termasuk tanah dan bangunan

tempat usahanya berada, atau mempunyai penghasilan tahunan sebanyak 2,5 Miliar atau maksimalnya 50 Miliar.

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, UMKM juga berperan dalam memberikan hasil pembangunan. UMKM diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya nasional termasuk pemanfaatan tenaga kerja sesuai dengan kepentingan rakyat dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimal.

2.4 Kepuasan Nasabah

2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa di bank yang diakibatkan oleh perbandingan kinerja produk/jasa sebenarnya dengan kinerja produk yang diharapkan.

Pelanggan atau nasabah adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, yang menggunakan produk dan jasa bank, serta dapat menjadi tolak ukur apakah produk dan jasa bank tersebut berkualitas baik dan memenuhi harapan konsumen. Apabila suatu bank mampu menarik, mempertahankan, dan meningkatkan nasabah yang sudah ada, maka bank tersebut dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan yang unggul.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi pembeli bahwa alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melebihi

harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan adalah evaluasi ketika hasil yang dicapai tidak sesuai harapan. Tujuan utama dari strategi pemasaran yang diterapkan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif berarti jumlah pelanggannya meningkat signifikan dari waktu ke waktu, namun secara kualitatif pelanggan yang diperolehnya merupakan pelanggan produktif, dan pelanggannya mengalami peningkatan signifikan dari waktu ke waktu sehingga bank bisa mendapat keuntungan (Apriyanti, 2017).

2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Lupioyadi dalam jurnal (Febriana, 2016) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk

Nasabah akan cenderung menghargai produk yang berkualitas tinggi dan akan merasa puas apabila kualitas produk tersebut bagus sehingga ekspektasi akan produk tersebut tercapai. Nasabah akan merasa puas jika hasil produk yang di evaluasi oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.

2. Kualitas Pelayanan

Nasabah merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Ketika nasabah puas dengan layanan perbankan tersebut, kemungkinan besar pelanggan tersebut akan kembali lagi dan membeli produk yang sama ataupun produk yang lainnya.

3. Faktor Emosional

Contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan antara lain rasa bangga, percaya diri, dan simbol kesuksesan menjadi bagian dari sekelompok orang penting. Nasabah atau pelanggan akan memperoleh suatu kebanggaan dan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya dengan produk bermerek tertentu yang mempunyai kepuasan lebih tinggi.

4. Biaya

Pelanggan akan semakin puas apabila dalam menggunakan jasa atau produk tidak memerlukan biaya tambahan, kemudian nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Biaya merupakan bagian integral dari produk dan mencerminkan kualitas produk. Dasar evaluasi biaya adalah kesesuaian antara tingkat harga dan penjualan produk, variasi produk, atau pilihan harga. Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

2.5 Layanan

2.5.1 Pengertian Layanan

Istilah “pelayanan” berasal dari kata “melayani” yang berarti memungkinkan orang lain memberikan apa yang mereka perlukan dalam pelayanan. Pada dasarnya semua manusia memerlukan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan

bahwa pelayanan adalah usaha atau bentuk melayani untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan kebutuhan atas permintaannya.

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak terlihat yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau penawaran lain dalam sebuah perusahaan yang menyediakan layanan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggannya dan memudahkan kegiatan yang dilakukan oleh pelanggannya. Ciri utama pelayanan ini adalah tidak kasat mata (*untouchable*) dan memerlukan tenaga manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan (Daryanto & Setyobudi, 2016).

Pengertian layanan menurut Nasution & Sutisna (2016), adalah suatu proses interaksi yang terdiri dari beberapa aktivitas yang dilakukan bank secara langsung maupun tidak langsung terhadap nasabahnya. Pelanggan atau nasabah sangat memperhatikan layanan dan pelayanannya, apabila bank atau suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik maka nasabah akan sangat puas.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau bank dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan antara keinginan pelanggan atau nasabah dan kinerja setelah menggunakan layanan tersebut.

2.5.2 Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, masing-masing pihak harus beroperasi secara profesional dan kompeten. Kualitas profesional dan kompeten ini dijelaskan dalam Al-Quran Surat Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَالِي شَاكِلِيهِۚ فَرِيكُمۡ اَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ اَهْدَىٰ سَبِيْلًا

Artinya: Katakanlah (Muhammad), "*Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.*" Maka tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya". (QS. Al-Isra (17): 84).

QS Al-Isra (17) ayat 84 menyatakan bahwa seseorang harus bekerja dengan tekun dan berusaha semaksimal mungkin. Jika seseorang bekerja sesuai kemampuannya, maka segala sesuatunya akan optimal. Pelayanan Islami melayani dengan sepenuh hati dan tidak mengabaikan perintah dan aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.

2.5.3 Layanan Elektronik

Layanan elektronik secara umum mengacu pada penyediaan layanan melalui Internet. Oleh karena itu, layanan elektronik juga dapat mencakup perdagangan melalui Internet dan juga dapat mencakup layanan *non-komersial (online)* yang biasanya disediakan oleh pemerintah. Penggunaan jasa elektronik mempunyai dampak yang besar karena dengan bantuan jasa elektronik pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien dan akurat. Layanan elektronik ini sudah lama hadir di industri perbankan dan bercirikan layanan *SMS banking, Mobile Banking, dan ATM* (Ratminto, 2018).

Untuk memproses transaksi perbankan di luar cabang, bank menawarkan layanan perbankan elektronik yang disebut e-banking. Dengan perbankan elektronik, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu mengantri di cabang bank. Saat ini, banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan mudah dan nyaman kapan saja dan dimana saja melalui jaringan elektronik seperti internet, telepon seluler, dan ATM. Misalnya, mentransfer uang antar rekening dan bank, membayar tagihan, membeli pulsa, mengganti rekening dan memeriksa saldo, dan masih banyak lagi (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.6 Mobile Banking

2.6.1 Pengertian Mobile Banking

Menurut Bank Indonesia (2004), *Mobile Banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan Internet. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* tersedia melalui menu pada kartu SIM (*Subscriber Identity Module*), melalui USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang diunduh dan dapat diinstal oleh pelanggan ataupun nasabah. *Mobile Banking* lebih nyaman dibandingkan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format atau nomor tujuan pesan SMS yang dikirimkan ke bank (Ansori, 2017).

Sedangkan layanan *Mobile Banking* bank syariah merupakan gabungan dari dua format inovasi bank syariah sebelumnya yakni

SMS *banking* dan internet *banking*. Internet *banking* dan *Mobile Banking* memiliki banyak kesamaan fungsional salah satunya bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet (Yusman, 2018). Nasabah bank syariah dapat memanfaatkan layanan *Mobile Banking* setelah mengunduh aplikasi *Mobile Banking* melalui *smartphone* di *google play store* ataupun *app store* dengan menggunakan data internet tanpa dikenakan biaya pulsa. Namun bank syariah membebaskan biaya penggunaan layanan *Mobile Banking*, seperti biaya transfer ke rekening bank lain, biaya pembayaran rekening telepon, dan biaya pembelian pulsa telepon seluler.

Berikut biaya yang harus di bayar nasabah ketika menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut, antara lain:

Tabel 2.1
Biaya Transaksi *Mobile Banking*

Transaksi	Biaya
Informasi saldo	Gratis
Transfer ke sesama BSI	Gratis
Mutasi rekening	Gratis
Transfer antar rekening BSI	Gratis
Biaya pembayaran zakat dan infaq	Gratis
Transfer ke bank lain	Rp 6.500
Transfer ke jaringan prima	Rp 6.500
Top up OVO	Rp 1.500
Top up Go Pay	Rp 2.000
Premi asuransi Takaful	Rp 3.500
Pembayaran akademik	Rp.Nominal bervariasi
Biaya pembayaran BPJS	Rp 2.500
Biaya isi ulang voucher Telkomsel (Simpati/As)	Rp 1.500
Pembayaran tiket Garuda	Rp 7.500
Pembayaran tagihan PLN	Rp 3.000

Sumber: Aplikasi BSI *Mobile Banking*

2.6.2 Fitur dan Layanan *Mobile Banking*

Fitur dan layanan yang terdapat dalam aplikasi *Mobile Banking* antara lain:

1. Layanan Informasi seperti saldo, perubahan rekening, tagihan kartu kredit, lokasi cabang/ATM terdekat.
2. Layanan transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), serta bisa berinvestasi emas.
3. Layanan Islami, seperti pengingat waktu sholat, kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan sebagainya.
4. Layanan berbagi, seperti menyalurkan zakat, infaq, wakaf, dan kurban dengan efisien dan tepat.

2.6.3 Manfaat Menggunakan *Mobile Banking*

Mobile Banking memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam layanan perbankan dan menghemat waktu.
2. Memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi meskipun koneksi internet sedang lambat dan tidak perlu datang ke ATM ataupun ke bank.
3. Fitur *Mobile Banking* sederhana, ini membuat nasabah dapat dengan mudah memahaminya.
4. Biaya yang dikenakan biasanya lebih rendah dibandingkan layanan lainnya.
5. Saat melakukan transaksi, nasabah mendapat notifikasi transaksi yang sedang berlangsung sehingga meminimalisir pelanggaran akun atau biasanya disebut *hacker*.

6. Nasabah memiliki akses 24 jam tanpa batasan khusus.

2.6.4 Kekurangan Layanan *Mobile Banking*

Adapun kendala atau kekurangan saat penggunaan *Mobile Banking* antara lain sebagai berikut:

1. Kemampuan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* masih terbatas. Karena kurangnya pengetahuan umum tentang fitur-fitur perbankan, banyak masyarakat yang masih belum memahami cara menggunakan teknologi. Sebagian besar nasabah mengandalkan layanan *Customer Service* karena mereka tidak memahami cara melakukan transaksi *Mobile Banking* menggunakan ponsel mereka. Jadi nasabah tetap datang ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi.
2. Jaringan tidak stabil atau lambat. Nasabah yang berada di wilayah yang akses jaringannya sulit, misalnya di pedesaan, otomatis akan mengalami permasalahan jaringan. Akibatnya nasabah tidak lagi menggunakan *Mobile Banking*, yang dapat menimbulkan penipuan dan risiko lainnya.
3. Tingkat keamanan datanya masih belum optimal. Kekhawatiran terbesar untuk nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* adalah kurangnya kontrol atas kerahasiaan informasi, yang menyebabkan penyalahgunaan informasi pribadi.
4. Notifikasi pada sebagian besar *Mobile Banking* terkadang tidak muncul, sehingga nasabah harus membuka App tersebut untuk mengetahui transaksi yang telah dilakukan.

5. Kesalahan sistem atau error sering terjadi pada aplikasi sehingga mengakibatkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi seperti mengirim uang atau membayar tagihan yang diperlukan.

2.6.5 Indikator Layanan *Mobile Banking*

Menurut Wardhana (2016), dalam penelitiannya kualitas layanan *Mobile Banking* dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kecepatan dan Kemudahan (*Speed*), yaitu dalam melakukan layanan *Mobile Banking* memudahkan nasabah dalam menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan kemudahan bertransaksi.
2. Keamanan (*Security*), yaitu memastikan kerahasiaan dalam layanan *Mobile Banking* sehingga nasabah akan puas dengan jaminan keamanan dalam menggunakan fitur *Mobile Banking*.
3. Akurasi (*Accuracy*), yaitu keakuratan dan ketepatan dalam memperoleh informasi mengenai *Mobile Banking* dalam transaksi dan data keuangan nasabah.
4. Kepercayaan (*Trust*), yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank yang menyediakan layanan *Mobile Banking*. Kepercayaan dapat memberikan kredibilitas kepada nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* yang diberikan oleh bank, sehingga nasabah dapat mempercayai layanan *Mobile Banking* tersebut.

Indikator kualitas layanan *speed* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih cepat sehingga

meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan kemudahan bertransaksi. Indikator kualitas layanan *security* dapat menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah sehingga nasabah merasa puas atas jaminan keamanan menggunakan fasilitas *Mobile Banking*. Indikator kualitas layanan *accuracy* dapat memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan *Mobile Banking*. Indikator kualitas layanan *trust* dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan *Mobile Banking* yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan *Mobile Banking*.

2.7 Automatic Teller Machine (ATM)

2.7.1 Pengertian Automatic Teller Machine (ATM)

ATM atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri adalah sistem layanan yang menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis yang diberikan secara elektronik kepada nasabah untuk memproses beberapa jenis transaksi perbankan. Pengoperasian ATM biasanya memerlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode identifikasi pribadi (*personal ID card*).

ATM adalah suatu mesin otomatis tanpa adanya orang yang dapat melayani nasabah selama 24 jam bahkan di hari libur, yang terletak di dalam atau di luar lokasi bank yang mampu mengeluarkan uang tunai dan memproses berbagai transaksi perbankan rutin lainnya. Nasabah dapat login/mendaftar melalui jaringan ATM atau melalui layanan pelanggannya di cabang bank tempat rekening

dibuka. Pendaftaran ini diperlukan untuk mendapatkan kode akses berupa personal identification number (PIN) yaitu kode rahasia untuk menjalankan serangkaian transaksi yang berfungsi untuk mengeluarkan uang tunai dengan teknik tertentu, dengan menekan nomor (kode) sesuai dengan petunjuk (Hariyanto & Hasbullah, 2024).Pendaftaran ini diperlukan untuk mendapatkan kode akses berupa personal identification number (PIN) yaitu kode rahasia untuk menjalankan serangkaian transaksi yang berfungsi untuk mengeluarkan uang tunai dengan teknik tertentu, dengan menekan nomor (kode) sesuai dengan petunjuk (Hariyanto & Hasbullah, 2024)

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan kartu menyebutkan bahwa pengertian kartu ATM adalah APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam praktik ekonomi Islam, termasuk dalam perbankan khususnya dalam pembentukan ATM landasannya adalah kemaslahatan umat yang memenuhi doktrin Ushul Fiqh yang dikenal dengan sebutan *al kulliyatul khams* (lima pokok pilar) atau dengan

kata lain disebut dengan Maqashid al-Syari'ah. Adapun lima pokok pilar tersebut adalah:

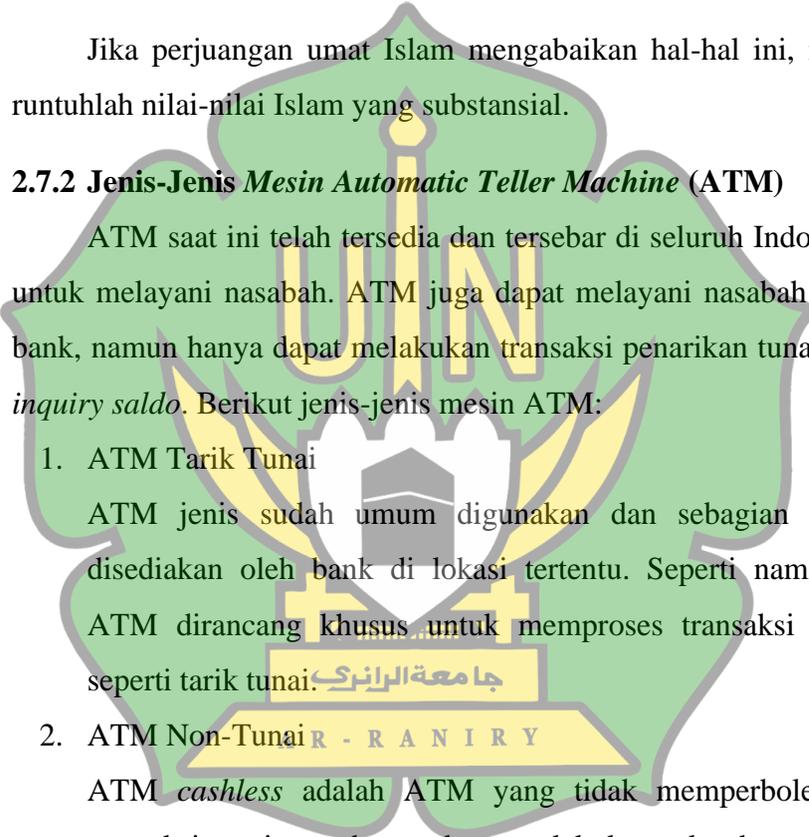
1. *Hifdz al-dien*, menjamin kebebasan beragama.
2. *Hifdz al-nafs*, memelihara kelangsungan hidup.
3. *Hifdz al-aql*, menjamin kreatifitas berpikir.
4. *Hifdz al-nasl*, menjamin keturunan dan kehormatan.
5. *Hifdz al-mal*, pemilikan harta, property dan kekayaan.

Jika perjuangan umat Islam mengabaikan hal-hal ini, maka runtuhlah nilai-nilai Islam yang substansial.

2.7.2 Jenis-Jenis Mesin Automatic Teller Machine (ATM)

ATM saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non-bank, namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan *inquiry saldo*. Berikut jenis-jenis mesin ATM:

1. ATM Tarik Tunai

ATM jenis sudah umum digunakan dan sebagian besar disediakan oleh bank di lokasi tertentu. Seperti namanya, ATM dirancang khusus untuk memproses transaksi tunai seperti tarik tunai. 

2. ATM Non-Tunai R - R A N I R Y

ATM *cashless* adalah ATM yang tidak memperbolehkan transaksi tunai yang hanya dapat melakukan seluruh transaksi non-tunai seperti cek saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan yang tersedia di beberapa tempat cabang. ATM non-tunai secara fisik berbeda dengan

ATM biasa, karena ATM non-tunai tidak memiliki mesin seperti ATM pada umumnya, hanya layar monitor dan *keyboard* di layar saja.

3. ATM Setor Tunai (CDM-*Cash Deposit Machine*)

ATM dapat menerima setor tunai dan cek saldo, namun mesin setor tunai tidak dapat menerima tarik tunai, perubahan PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan. Secara fisik, ATM setor tunai hampir sama dengan ATM biasa hanya saja pada bagian depan terdapat lubang/laci untuk menyimpan uang tunai yang ingin disetor. Pada saat ingin melakukan setor tunai, nasabah harus menggunakan kartu ATM/debit dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan di ATM biasa. Transaksi ini tidak memerlukan pembuatan yang baru, nomor PIN atau aktivitas apa pun, saldo akun diperbarui secara real time sehingga nasabah tidak perlu lagi mendatangi teller bank jika ingin menyetor uang. ATM setor tunai biasanya dapat menerima setoran dengan minimal pecahan Rp 50.000 dan Rp 100.000.

4. ATM Serba Bisa

Jenis terakhir dari ATM adalah mesin serba bisa yang memiliki fitur pelayanan lebih lengkap dari jenis-jenis ATM lainnya. Sesuai namanya, ATM ini bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi perbankan, seperti tarik tunai, transaksi non-tunai, hingga setor tunai, namun ATM ini jarang dijumpai hanya berada di kota-kota besar saja.

2.7.3 Pelayanan dan Manfaat *Automatic Teller Machine* (ATM)

Adapun layanan dan manfaat dari ATM adalah sebagai berikut:

1. Nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang terkait dengan bank penerbit, besarnya tergantung limit atau saldo yang ditentukan masing-masing ATM.
2. Dapat digunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro (BG) dan memeriksa saldo rekening nasabah, menyediakan layanan seperti tagihan listrik, panggilan telepon dan pembayaran lainnya.
3. ATM menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang ke kantor cabangnya cukup ke ATM terdekat yang ada di sekitar tempat tinggal melayani 24 jam termasuk di hari libur.
4. ATM dapat menangani semua jenis lalu lintas komunikasi (suara, data, gambar, video, suara, multimedia, dll) dengan kecepatan tinggi dalam satu saluran.
5. ATM dapat melakukan transaksi dan rincian perbankan seperti penarikan tunai, setoran tunai, pembayaran, dan transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda dengan cepat.

2.7.4 Indikator Performa Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM)

Lubis (2017), mengatakan fasilitas ATM yang disediakan bank merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Adapun indikator dari mesin ATM antara lain sebagai berikut:

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 menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah bank. 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. Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen, diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa sarana atau alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Ada beberapa fasilitas yang melekat pada ATM. Saat ini BSI memiliki *cash deposit machine* atau ATM setor tunai, fasilitas ini membantu nasabah untuk setoran tunai melalui mesin tanpa harus mengantri di kantor cabang dan tidak terikat dengan jam operasi buka bank. Kemudian bagi nasabah yang sering melakukan transaksi valuta asing (valas), BSI memberikan fasilitas mengenai informasi dan nilai kurs untuk mata uang USD dan SGD yang cukup kompetitif. Informasi ini disebut dengan *e-rate*. *E-rate* merupakan kurs *real time* yang bisa digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, ATM berfungsi sebagai kartu debit dan tunai. Pembayaran pada saat berbelanja tanpa harus dengan uang namun dapat melakukan tarik tunai sekaligus.

2.8 Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu adalah deskripsi peneliti atas berbagai penelitian yang lebih dahulu dilakukan oleh orang lain, tetapi memiliki relevansi dengan masalah penelitian. Deskripsi mengungkap siapa, kapan (tahun penelitian), tempat penelitian, dan hasilnya. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah ada dalam bentuk jurnal, tesis, maupun skripsi. Penyusunan penelitian

berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan memasukkan variabel dan metodologi penelitian lainnya. Adapun penelitian yang akan digunakan peneliti sebagai landasan atau rujukan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

Sabiyatunnadhif (2016) “Pengaruh Internet *Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung”. Metode kuantitatif dengan pendekatan *expost facto*, teknik analisis menggunakan analisis regresi linier. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel internet *banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Namun variabel *Mobile Banking*, dan ATM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan variabel internet *banking*, *Mobile Banking* dan ATM. Studi kasus penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI, dengan objek penelitian pelaku UMKM pada Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

Adela (2020), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Universitas IAIN Metro”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan

jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 95 responden dan metode dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05, dan variabel kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,277 diatas 0,05. Sedangkan secara simultan diketahui bahwa nilai F_{hitung} 22,330 lebih besar dari F_{tabel} 2,471 artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Yudin (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 40 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,031 > 2,012$ maka H_2 diterima, variabel kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} sebesar $-0,306 < 2,012$ maka H_3 ditolak, variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai t_{hitung} sebesar $4,749 > 2,012$ maka H_4 diterima. Dan uji R^2 sebesar 0,668, hal tersebut berarti variabel minat nasabah dapat dijelaskan oleh variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan. Hasil Uji-t variabel yang sangat berpengaruh dalam menggunakan *Mobile Banking* ialah variabel

kemudahan, yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,749.

Sari (2022), dengan judul penelitian “Performa *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah Indonesia Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah Indonesia Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu)”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisa data bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh secara langsung dan sumber data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber bacaan seperti buku dan jurnal. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa pengukuran performa *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah Indonesia dilihat dari *service excellent* dan *fee based income* sudah cukup baik seperti kebersihan, kenyamanan keindahan, serta keamanan pada mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah Indonesia setelah adanya merger 3 Bank dan untuk *fee based income* beberapa nasabah mengeluhkan tambahan biaya administrasi yang cukup besar pada setiap transaksi.

Arlin (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan (ATM) *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak kurang lebih 6000 nasabah pengguna ATM dan BSI *Mobile* KCP Curup. Sampel

penelitian ditarik dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan jumlah sampel 20 orang nasabah. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara BSI *Mobile* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.202 > 2.110$ atau $sig\ 0,001 > 0,05$, kontribusi variabel BSI *Mobile* (X_1) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 49,5%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Automatic Teller Machine* (X_2) dan kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.815 > 2.110$ atau $sig\ 0,001 > 0,05$, kontribusi variabel fasilitas *Automatic Teller Machine* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 44,7%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara BSI *Mobile* dan *Automatic Teller Machine* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan nilai R_{Square} sebesar 0,501 dengan kontribusi variabel BSI *Mobile* (X_1) dan *Automatic Teller Machine* (X_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 50,1% sementara sisanya 49,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Rahmadayanti (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji-t atau uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel layanan ATM menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,227 dengan nilai t_{hitung} lebih

kecil dari t_{tabel} ($1,217 < 1,985$) sehingga dinyatakan bahwa variabel ATM tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. *Mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikan sebesar 0,000, nilai t_{hitung} sebesar 5,862 yang lebih besar t_{tabel} ($5,862 > 1,985$). Namun secara simultan ATM dan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Tabel 2.2
Tinjauan Penelitian Sebelumnya

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Sabiyatunnadhif (2016) "Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung"	Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>expost facto</i> .	Variabel <i>Mobile Banking</i> dan ATM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.	Persamaan penelitian ini pada variable Y yang sama-sama menggunakan Kepuasan Nasabah dan variabel X menggunakan <i>Mobile Banking</i> dan ATM. Perbedaannya, terletak pada studi penelitiannya.
2	Adela (2020), dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan	Metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan.	Hasil ini menunjukkan bahwa Sistem layanan <i>Mobile Banking</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada	Persamaan penelitian ini pada variabel Y yang sama-sama menggunakan Kepuasan Nasabah dan salah satu variabel X menggunakan <i>Mobile Banking</i> .

Tabel 2.2 – Lanjutan

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Universitas IAIN Metro”.		Bank BNI Syariah KCP Rajabasa	Perbedaannya, terletak pada studi penelitiannya.
3	Yudin (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya”	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 40 nasabah.	Hasil Uji-t variabel yang sangat berpengaruh dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> ialah variabel kemudahan, yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,749.	Persamaannya terletak pada salah satu variabel Independent yaitu Layanan <i>Mobile Banking</i> . Perbedaannya terletak pada variabel dependennya yaitu minat nasabah, dan studi kasusnya di BSI KC 3 Palangka Raya.
4	Sari (2022), dengan judul penelitian “Performa <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> Bank Syariah Indonesia Pasca Merger 3 Bank	Metode penelitian kualitatif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengukuran performa ATM Bank Syariah Indonesia dilihat dari <i>service excellent</i>	Persamaannya terletak pada salah satu variabel X, sama-sama menggunakan variabel ATM. Terletak perbedaan pada studi kasusnya yaitu penelitian

Tabel 2.2 – Lanjutan

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	(Studi: Pengguna ATM Bank Syariah Indonesia Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu)”		dan <i>fee based income</i> sudah cukup baik, serta keamanan pada mesin ATM Bank Syariah Indonesia setelah adanya merger 3 Bank.	terdahulu melakukan pada Pengguna ATM BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu.
5	Arlin (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile dan (ATM) Automatic Teller Machine terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup”	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode deskriptif.	Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara BSI Mobile (X1), Automatic Teller Machine (X2), terhadap kepuasan (Y).	Persamaannya pada variabel (X) dan (Y) yaitu sama-sama meneliti layanan BSI <i>Mobile</i> dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI. Perbedaannya pada studi kasus penelitian.
6	Rahmadayanti (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna	Metode dalam penelitian ini kuantitatif.	Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel layanan ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan	Persamaannya pada variabel Independent yaitu Layanan <i>Mobile Banking</i> (X1) dan ATM (X2). Perbedaannya terletak pada studi kasusnya, penelitian terdahulu ditujukann pada

Tabel 2.2 – Lanjutan

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”.		<i>Mobile Banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan ATM dan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.	nasabah Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Sumber: Data Penelitian 2024

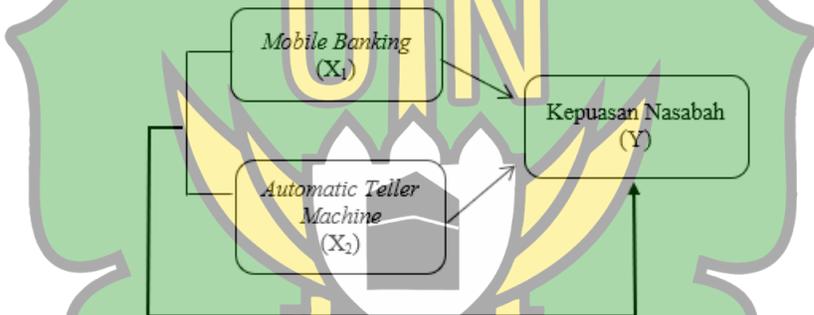
2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan variabel yang akan diteliti, sehingga perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan nasabah. Bank harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tercipta melalui perasaan nasabah terhadap produk dan layanan yang

diberikan bank. Dengan adanya merger kemungkinan ada perubahan dari segi kualitas pelayanan, baik itu penurunan atau peningkatan yang signifikan sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dengan kata lain pelayanan dikatakan berkualitas apabila bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah, serta pihak bank mampu memberikan harapan pada nasabah atas kualitas barang dan jasa yang dihasilkan pihak bank. Kepuasan nasabah yang tercipta dapat memberikan nilai lebih bagi pihak bank, dimana kualitas pelayanan itu baik atau tidak dapat diukur dari tingkat kepuasan nasabah terhadap barang dan jasa yang nasabah terima.

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Penelitian (2024)

Dalam kerangka berpikir diatas penulis menguraikan apakah hubungan antara variabel X_1 (*Mobile Banking*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dan X_2 (*Automatic Teller Machine*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Selanjutnya untuk mengetahui apakah X_1 (*Mobile Banking*) dan X_2 (*Automatic Teller Machine*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

2.10 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan bersifat sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga dapat dirumuskan bukan sebagai jawaban empiris dengan data, melainkan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Efektivitas penggunaan *Mobile Banking* erat kaitannya dengan kemudahan penggunaan, keandalan, dan kualitas layanan itu sendiri. Harris dan Harrington menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat dicapai oleh perusahaannya yang memahami kebutuhan nasabahnya dan melakukan segala upaya untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien (Harish, 2017).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), Yudin (2021), Arlin (2023), dan Rahmadayanti (2023), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis:

H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

H₁ : Terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

2. Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Layanan ATM merupakan layanan perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), dan Arlin (2023), menemukan bahwa ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian Sari (2022), menunjukan performa mesin ATM pasca merger 3 bank sudah sangat cukup baik dalam hal keamanan maupun kebersihannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

H₂ : Terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

3. Pengaruh *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah

Dapat dirumuskan hipotesis:

H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh *Mobile Banking* dan *Automatic Teler Mechine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

H₃ : Terdapat pengaruh *Mobile Banking* dan *Automatic Teler Mechine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung objek yang akan diteliti atau penelitian lapangan (*field research*) bertujuan untuk menggambarkan semua fakta yang terjadi pada objek penelitian sehingga menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dimulai dari teori dan memperoleh beberapa bentuk data numerik di lapangan. Menurut Sugiyono (2016), pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya dilakukan secara acak sebagai teknik pengambilan sampel, pengumpulan dan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan objek penulisan, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu metode dalam meneliti sekelompok orang, benda atau objek, pemikiran, kondisi, ataupun fenomena sosial. Metode deskriptif ini untuk menggambarkan subjek penelitian atau hasil penelitian. Tulisan deskriptif merinci situasi tertentu, pengaturan sosial, dan hubungan dengan tujuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia

pada Pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh tepatnya di Pasar Aceh yang terletak di Jl. Diponegoro, Kp. Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Penelitian ini dilakukan pada waktu rentang bulan April sampai bulan Juni 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah semua individu atau unit-unit yang dijadikan sasaran dalam penelitian. Populasi dibatasi sebagian jumlah penduduk atau individu yang paling sedikit memiliki satu sifat yang sama. Sedangkan Morissan (2015) mendefinisikan populasi adalah sekumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Populasi tidak hanya mencakup jumlah objek yang diperiksa, tetapi juga seluruh ciri-ciri dan sifat-sifat objek tersebut.

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai pelaku UMKM di Pasar Aceh.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang tepat harus digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diolah dari besarnya populasi. Secara umum, ada dua jenis teknik pengambilan sampel: pengambilan *probability sampling* dan pengambilan *non-probability sampling*.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*, yaitu sistem pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel ini menggunakan rumus Roscoe dikarenakan tidak diketahui banyaknya populasi.

Menurut buku *Research Methods For Business* di dalam Sugiyono (2016), rumus Roscoe memiliki persyaratan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini antara 30 sampai 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria dengan wanita, dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori sedikitnya 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (kolerasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Contohnya variabel penelitian ada 5 (variabel bebas ada 4 dan variabel terikat ada 1), maka jumlah anggota sampel adalah $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, jika menggunakan kontrol eksperimen yang ketat, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Dari keterangan di atas maka perhitungannya sebagai berikut:

$$R = 3 \times 15 = 45$$

Catatan : (10 diganti menjadi 15)

Hasil perhitungan sampel setelah hasil pembulatan, diperoleh sampel sebanyak 45 responden. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana setiap anggota atau elemen populasi tidak memiliki peluang yang sama.

Menurut Sugiyono (2016) metode *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria, tujuan penelitian atau permasalahan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria atau persyaratan penilaian sampel responden adalah:

1. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Responden merupakan nasabah pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh tepatnya di Pasar Aceh.
3. Responden menggunakan layanan BSI *Mobile* dan ATM minimal 2 kali.

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data adalah keterangan yang benar dan nyata untuk mengumpulkan dan memperoleh fakta informasi. Oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang akan di pakai dalam penelitiannya, dan data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam dua metode, antara lain:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui metode seperti survei, wawancara, observasi, atau eksperimen. Data ini diperoleh secara

langsung untuk tujuan penelitian tertentu dan belum dipublikasikan sebelumnya. Data primer sering digunakan karena memiliki relevansi yang tinggi dengan pertanyaan penelitian dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan spesifik studi (Sugiyono, 2016).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi penulis, dan penyebaran kuisisioner yang berisi tanggapan responden tentang pengaruh layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. Kuesioner penelitian ini ditujukan pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku-buku, *website*, dokumen, maupun data dari Bank Syariah Indonesia kota Banda Aceh yang digunakan peneliti sebagai informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data I R Y

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarkan sebagai bagian dari pendekatan survei dalam pengumpulan data. Kuesioner menurut Sugiyono (2016), adalah

suatu metode pengumpulan data yang menanyakan kepada responden serangkaian pertanyaan dan pernyataan dari responden.

Kuesioner dari penelitian ini menanyakan beberapa pertanyaan tentang kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia terhadap kualitas layanannya. Fokus penelitian adalah pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh.

3.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016), skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam penggunaan alat ukur untuk menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala *Likert* sebagai skala pengukuran dan jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner, serta penilaian dilakukan dengan memberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), variabel penelitian merupakan segala bentuk penelitian yang ditentukan oleh peneliti untuk

memperoleh informasi dan menarik kesimpulan. Ada dua (2) jenis variabel penelitian antara lain:

1. Variabel terikat atau dependent (Y), adalah variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependentnya Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh (Y).
2. Variabel bebas atau independent (X), merupakan variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan berubahnya atau munculnya variabel terikat. Variabel independent pada penelitian ini ialah Layanan *Mobile Banking* (X₁) dan *Automatic Teller Machine* (X₂).

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	<i>Mobile Banking</i> (X ₁)	1. Kecepatan dan Kemudahan (<i>Speed</i>) 2. Keamanan (<i>Security</i>) 3. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 4. Kepercayaan (<i>Trust</i>) (Wardhana, 2016)	<i>Likert</i>
2.	<i>Automatic Teller Machine</i> (X ₂)	1. <i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan). 2. <i>Trust/Kepercayaan</i> 3. Fasilitas (Lubis, 2017)	<i>Likert</i>
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Faktor Emosional 4. Biaya (Febriana, 2016)	<i>Likert</i>

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. Adapun beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

3.7.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika memiliki kemampuan mengukur dan mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat (Ghozali 2018).

Dalam melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 25. Uji validitas ini dapat digunakan untuk: (1) melihat kelayakan pertanyaan dalam kuisisioner apakah dapat mendefinisikan suatu variabel. (2) daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. (3) Uji validitas dilakukan pada setiap unsur pertanyaan. Hasilnya dibandingkan dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%. (4) Jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka pertanyaan disebut valid atau signifikan (Sugiyono, 2016).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018), uji reliabilitas merupakan suatu alat untuk mengevaluasi kualitas suatu kuesioner sebagai indikator dari suatu variabel. Keandalan atau reliabilitas kuesioner dapat diukur dengan memastikan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden

terhadap pertanyaan-pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian ini menggunakan SPSS 25 dengan digunakannya *Cronbach Alpha* sebagai alat uji reliabilitas dengan kriteria pengujian *Cronbach Alpha* lebih besar $> 0,60$, maka variabel dinyatakan reliabel.

Adapun tingkatan pengukurannya apabila alpha r_{hitung} :

0,8-1,0	= Reliabilitas baik
0.6-0.799	= Reliabilitas diterima
< 0.6	= Reliabilitas kurang baik

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui derajat validitas atau reliabilitas suatu instrumen. Hal ini memungkinkan instrumen untuk benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (variabel). Pada dasarnya, data yang benar menentukan kualitas penelitian, namun validitas suatu penelitian tergantung pada validitas alat yang digunakan untuk mencari datanya.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan suatu model regresi. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya dalam sebuah model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Sebuah model regresi dianggap baik ketika variabel-variabel tersebut

memiliki distribusi normal atau mendekati distribusi normal. Keputusan mengenai normalitas ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan (Ghozali, 2018).

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik digunakan untuk melihat normalitas residual, salah satu caranya adalah dengan memeriksa grafik histogram yang membandingkan distribusi data dengan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data tersebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Analisis untuk melihat normalitas residual selanjutnya adalah dengan landasan analisis *normal probability plot*. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan:

- 1) Model regresi memenuhi asumsi normalitas jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut menampilkan pola sebaran normal.
- 2) Apabila data menyimpang secara signifikan dari garis diagonal dan/atau tidak menunjukkan pola distribusi

normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2018).

Uji multikolinieritas ditentukan dengan menggunakan toleransi dan *Variance Inflasi Faktor* (VIF) dari hasil analisis menggunakan SPSS. Batas dari *tolerance* $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji, namun apabila batas dari *tolerance value* $< 0,1$ atau nilai VIF > 10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual antar pengamatan tetap, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2018).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui analisis grafik, dengan menggunakan grafik *Scatterplot* dimana titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018).

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui pengaruh Layanan *Mobile Banking* (X1), dan *Automatic Teller Machine* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pembentuk umum yang digunakan untuk persamaan regresi linear berganda ini antara lain sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Konstanta
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi
- X1 = *Mobile Banking*
- X2 = *Automatic Teller Machine* (ATM)
- e = *error*

3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak. Saat menguji hipotesis, keputusan yang diambil melibatkan ketidakpastian. Artinya, keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan risiko. Besarnya risiko dinyatakan dalam probabilitas (Payadnya dan Jayantika, 2018). Berikut ini uji hipotesis antara lain:

1. Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2018), menjelaskan bahwa uji parsial bertujuan untuk memastikan variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Pada dasarnya satu variabel bebas secara individu menjelaskan suatu variabel terikat.

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

2. Uji Simultan (Uji-F)

Menurut Caroline.E (2019), uji F-statistik pada dasarnya untuk menunjukkan apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat secara bersamaan. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan kriteria pengujian adalah:

- 1) Jika nilai probabilitas signifikansinya $< 0,05$ atau nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ atau nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur penambahan proporsi atau persentase variabel independen yang

diteliti relatif terhadap kenaikan atau penurunan variasi-variasi dependen, atau dengan kata lain untuk menguji *goodness of fit* suatu model regresi.

Koefisien determinasi (R^2) mempunyai nilai antara 0 sampai 1. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, sehingga nilai R^2 dianggap baik jika lebih besar dari 0.5. Apabila nilai R^2 sama dengan nol ($R^2=0$), menunjukkan tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar R^2 dan mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila R^2 yang lebih kecil dan mendekati 0 menunjukkan semakin kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Nasution dan Barus, 2019). Rumus koefisien determinasi R^2 sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Banda Aceh merupakan satu dari 23 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Aceh sekaligus sebagai ibukota Provinsi Aceh. Sebelum ditetapkan menjadi pusat ibu kota Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh merupakan pusat Kerajaan Aceh Darussalam. Ketika berhasil dikuasai oleh Belanda pada tahun 1874, nama kota ini diubah menjadi Kutaraja. Setelah 89 tahun mengungsi nama tersebut, pada tahun 1963 berdasarkan Keputusan Menteri Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah bertanggal 9 Mei 1963 Nomor Desember 52/1/43-43 diganti menjadi Kota Banda Aceh. (BPS: Kota Banda Aceh dalam Angka, 2023).

Secara geografis Kota Banda Aceh berada pada posisi yang terletak di antara $05^{\circ} 16'15'' - 05^{\circ} 36'16''$ Lintang Utara dan $95^{\circ} 16'15'' - 95^{\circ} 22'16''$ Bujur Timur. Penduduk Kota Banda Aceh pada tahun 2022 sebanyak 257.635 jiwa yang terdiri dari 129.868 jiwa penduduk laki-laki dan 127.767 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk Kota Banda Aceh mencapai 4.199 jiwa per km^2 . Kecamatan terpadat adalah Baiturrahman (7.225 jiwa per km^2), sedangkan Kecamatan Syiah Kuala (2.338 jiwa per km^2) memiliki kepadatan penduduk terkecil (BPS: Kota Banda Aceh dalam Angka, 2023).

Pada tahun 2022, di Kota Banda Aceh terdapat 1 kantor pusat operasional bank, 1 kantor pusat non operasional, 9 kantor cabang,

dan 33 kantor cabang pembantu. Selain itu, terdapat 517 koperasi yang terdiri dari 6 Koperasi Unit Desa (KUD) dan 511 non KUD dengan anggota sebanyak 40.736 orang. Pada tahun 2022, jumlah simpanan koperasi sebesar 95,14 miliar rupiah (BPS: Kota Banda Aceh dalam Angka, 2023).

4.2 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

4.2.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Pada awal 2021, tepatnya bulan Februari, berdiri Bank Syariah Indonesia atau BSI, yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan, termasuk Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Sebelumnya, BSI sudah mendapatkan izin beroperasi dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan Nomor SR3/PB/1/2021 tertanggal 27 Januari 2021.

Meski tergolong baru, BSI disebut-sebut bakal menjadi top ten bank syariah terbesar di dunia dari sisi kapitalisasi pasar dalam jangka waktu lima tahun sejak berdiri. Pasalnya, merupakan hasil merger tiga bank syariah terkenal Tanah Air, BSI sudah dapat dikatakan sebagai bank syariah di Indonesia. Bahkan, ketika pertama kali beroperasi, bank ini sudah menempati peringkat ke-7 di Indonesia berdasarkan total aset, yakni sebesar Rp240 triliun. Di Kota Banda Aceh terdapat 26 kantor cabang bank BSI dan 153 mesin layanan ATM yang tersebar di Kota Banda Aceh (Data Bank BSI, 2024).

Dengan adanya konsolidasi ini diharap dapat melengkapi kelebihan pada ketiga Bank Syariah tersebut yang mana dapat

menyediakan layanan yang lebih baik dan lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta mempunyai kapasitas permodalan yang lebih mumpuni. Didukung pula dari gabungan perusahaan induknya (Mandiri, BNI, BRI) dan juga komitmen dari pemerintah lewat Kementerian BUMN, mendorong bank BSI untuk bisa bersaing pada tingkat internasional.

4.2.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi dalam menjalankan bisnisnya, berikut merupakan visi dan misi dari bank BSI:

1. Visi: “Top 10 Global Islamic Bank”

2. Misi:

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

4.3 Gambaran Umum Responden

Penyesuaian dengan judul penelitian yang di angkat oleh peneliti yaitu: “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh)”. Sampel atau responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 45 responden dari pelaku UMKM.

4.4 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, karakteristik responden yang diidentifikasi melibatkan beberapa kriteria seperti, jenis kelamin, usia responden serta lama usaha yang telah dijalankan. Berikut ini disajikan gambaran deskriptif hasil identifikasi sebagai berikut:

4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden, antara lain:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	24	53%
2	Perempuan	21	47%
	Total	45	100%

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang dengan persentase 53%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang dengan persentase 47%.

4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	≤ 25 Tahun	1	2%
2	26-30 Tahun	2	4%
3	31-35 Tahun	5	11%
4	36-40 Tahun	16	36%

Tabel 4.2-Lanjutan

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
5	≥ 41 Tahun	21	47%
	Total	45	100%

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia ≤ 25 Tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 2%, responden dengan rentang usia 26-30 Tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 4%, responden dengan rentang usia 31-35 Tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 11%, selanjutnya responden dengan rentang usia 36-40 Tahun berjumlah 16 orang dengan persentase 36%, dan responden dengan usia lebih dari ≥ 41 Tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 47%.

4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Berdasarkan jenis usaha responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

No	Jenis Usaha	Jumlah	Persentase
1	Fashion	30	67%
2	Kuliner	9	20%
3	Jasa	6	13%
	Total	45	100%

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan jenis usaha fashion berjumlah 30 orang dengan persentase 67%, responden dengan jenis usaha kuliner berjumlah 9 orang dengan persentase 20%, dan responden dengan jenis usaha jasa terdapat 6 orang dengan persentase 13%. Pada hal ini responden rata-rata

memiliki jenis usaha di bidang fashion, dikarenakan pada pusat perdagangan kota Banda Aceh responden yang sering di jumpain pada bidang fashion.

4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Usaha

Berikut karakteristik responden berdasarkan lama berdirinya usaha:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Usaha

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	≤ 1 Tahun	1	2%
2	2-3 Tahun	8	18%
3	4-5 Tahun	22	49%
4	≥ 6 Tahun	14	31%
	Total	45	100%

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden lamanya berdiri usaha pada rentang kurang dari ≤ 1 Tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 2%, dengan rentang 2-3 Tahun berjumlah 8 dengan persentase 18%, responden dengan waktu lamanya berdiri usaha pada rentang 4-5 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 49%, dan responden lebih dari ≥ 5 Tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 31%.

4.5 Deskripsi Tanggapan Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pelaku UMKM.

4.5.1 Variabel *Mobie Banking* (X_1)

Variabel *Mobie Banking* (X_1) terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Jawaban Variabel *Mobile Banking* (X_1)

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
X1.1	0	1	8	24	12	4.04
X1.2	0	1	7	24	13	4.08
X1.3	0	0	6	27	12	4.13
X1.4	0	3	5	23	13	4.02
X1.5	0	1	5	20	19	4.26
X1.6	0	0	5	23	17	4.26
X1.7	0	1	5	23	16	4.2
X1.8	0	0	2	20	23	4.46
<i>Mobile Banking</i> (X_1)						4.18

Sumber : Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel *Mobile Banking* adalah 4,18. Artinya rata-rata jawaban pada variabel *Mobile Banking* adalah setuju.

4.5.2 Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2)

Variabel ATM (X_2) terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Jawaban Variabel ATM (X₂)

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
X1.1	0	0	2	23	20	4.4
X1.2	0	0	7	23	15	4.17
X1.3	0	1	11	18	15	4.04
X1.4	0	2	12	22	9	3.84
X1.5	0	0	2	22	21	4.42
X1.6	0	1	1	20	23	4.44
<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X₂)</i>						4.22

Sumber : Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel ATM adalah 4,22. Artinya rata-rata jawaban pada variabel ATM adalah setuju.

4.5.3 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah (Y) terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
Y.1	0	0	3	28	14	4.24
Y.2	0	0	3	28	14	4.24
Y.3	0	0	4	29	12	4.17
Y.4	0	0	7	29	9	4.04
Y.5	0	0	5	29	11	4.13
Y.6	0	0	1	29	15	4.31

Tabel 4.7-Lanjutan

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
Y.7	0	0	7	29	9	4.04
Y.8	0	0	10	26	9	3.97
Kepuasan Nasabah (Y)						4.14

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel kepuasan nasabah adalah 4,14. Artinya rata-rata jawaban pada variabel kepuasan nasabah adalah setuju.

4.6 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.6.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut pengujian validitas pada variabel bebas yaitu *Mobile Banking* (X_1) dan *Automatic Teller Machine* (X_2) serta variabelnya kepuasan nasabah (Y). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Item Variabel	Indikator	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>Mobile Banking</i> (X_1)	X1.1	0,453	0,294	Valid
	X1.2	0,390	0,294	Valid
	X1.3	0,580	0,294	Valid
	X1.4	0,734	0,294	Valid
	X1.5	0,724	0,294	Valid
	X1.6	0,534	0,294	Valid
	X1.7	0,667	0,294	Valid

Tabel 4.8 - Lanjutan

Item Variabel	Indikator	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
	X1.8	0,494	0,294	Valid
Automatic Teller Machine (ATM) (X ₂)	X2.1	0,614	0,294	Valid
	X2.2	0,612	0,294	Valid
	X2.3	0,765	0,294	Valid
	X2.4	0,834	0,294	Valid
	X2.5	0,577	0,294	Valid
	X2.6	0,416	0,294	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,772	0,294	Valid
	Y.2	0,785	0,294	Valid
	Y.3	0,707	0,294	Valid
	Y.4	0,330	0,294	Valid
	Y.5	0,710	0,294	Valid
	Y.6	0,776	0,294	Valid
	Y.7	0,641	0,294	Valid
	Y.8	0,536	0,294	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ jumlah sample (n) dalam penelitian ini yaitu 45 responden, maka $df = 45 - 2 = 43$ dengan alpha 5% sehingga di dapat $r_{tabel} = 0,294$. Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid, sehingga kuesioner tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

4.6.2 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam mengevaluasi kehandalan kuesioner yang digunakan, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas berdasarkan *Cronbach's*

Alpha. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dapat dikatakan reliabel atau diterima, sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliabel (Malhotra, 2015). Berikut hasil uji reliabilitas sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Realibilitas	Keterangan
<i>Mobile Banking</i> (X1)	0,710	0,60	Reliabel
<i>Automatic Teller Machine</i> (X2)	0,717	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,805	0,60	Reliabel

Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat disimpulkan seluruh nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai *Alpha*, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam instrumen yang digunakan reliabel dan dapat diandalkan.

4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik

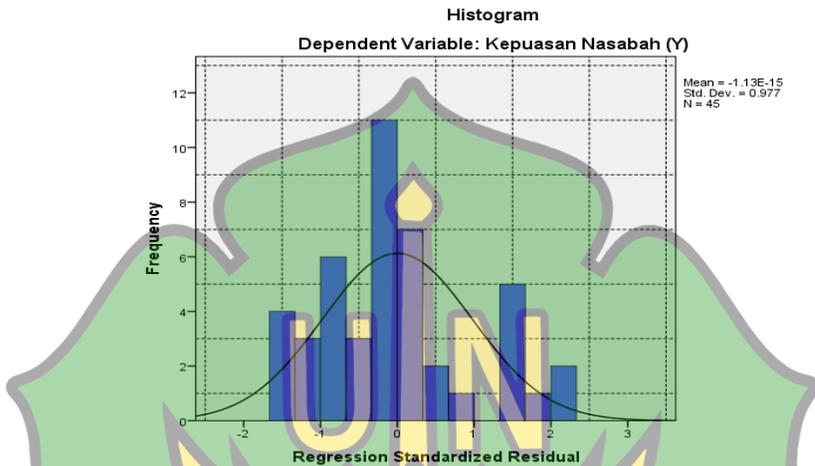
4.7.1 Hasil Uji Normalitas

Pada sebuah penelitian penting untuk melakukan pengujian asumsi normalitas terhadap data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang digunakan dalam persamaan regresi. Hal ini dilakukan untuk menentukan apakah distribusi data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Jika kedua variabel tersebut menunjukkan distribusi normal, maka metode analisis data parametrik dapat diterapkan, termasuk pengujian hipotesis yang

relevan. Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode normal *probability plot*.

Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas (*Histogram*)

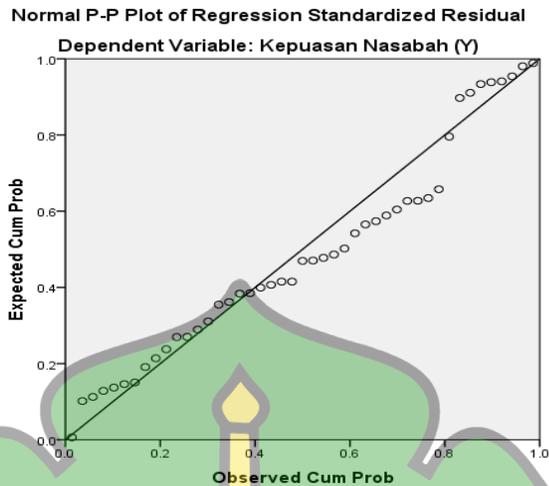


Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Hasil pada grafik histogram pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa garis pada grafik histogram tersebut melengkung secara standar normalnya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini berdistribusi normal dan residualnya terdistribusi secara normal.

Pada Gambar 4.2 Grafik normal *probability plot* menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti arah garis diagonal, artinya residual terdistribusi secara normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas (*Probability Plot*)



Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

4.7.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Dalam uji multikolinieritas ini, peneliti menganalisis *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam uji multikolinieritas ini adalah:

- Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1, maka data yang diuji dianggap bebas dari multikolinieritas.
- Sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* kurang dari 0,1, maka data yang diuji dianggap mengalami multikolinieritas.

Berikut adalah hasil uji multikolinieritas yang telah dilakukan dan ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Kolonieritas	
	Tolerance	VIF
<i>Mobile Banking (X1)</i>	0,563	1,777
<i>Automatic Teller Machine (X2)</i>	0,563	1,777

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel *Mobile Banking (X₁)* dan *Automatic Teller Machine (X₂)* memiliki nilai tolerance $0,563 > 0,10$ dan nilai VIF $1,777 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi diantara variabel independen tidak terjadi multikolinieritas, dengan kata lain model regresi linear berganda terbebas dari multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian.

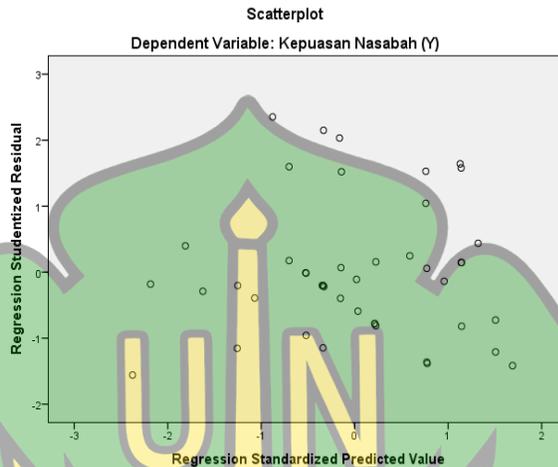
4.7.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat kesamaan variabel dari pegamatan yang satu ke pegamatan yang lainnya. Pada uji ini, peneliti menggunakan *scatterplot*. Jika titik-titik data tersebar di atas dan di bawah, atau di sekitar garis nol dengan penyebaran yang merata, tanpa pembentukan pola atau pola yang jelas terlihat, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan Gambar 4.3 menunjukkan bahwa data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas

karena sebaran titik-titik dalam *scatterplot* tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu. Berikut merupakan gambar hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)



Sumber: Data Penelitian, 2024 (SPSS)

4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *Mobie Banking* (X_1), dan *Automatic Teller Machine* (X_2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) PT. Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh. Dengan menerapkan model regresi linear berganda, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan linier antara variabel-variabel tersebut, serta mengidentifikasi kontribusi relatif dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil dari perhitungan uji regresi linear berganda menggunakan program *SPSS versi 25*:

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
<i>(Constant)</i>	9,252	3,536	
<i>Mobile Banking</i>	0,412	0,132	0,441
<i>ATM</i>	0,400	0,161	0,352

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

$$Y = 9,252 + 0,412 X_1 + 0,400 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil dari persamaan regresi linier di atas, maka dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Nilai dari konstanta (a) memiliki nilai positif yaitu sebesar 9,252. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yaitu *Mobile Banking* (X_1) dan *ATM* (X_2) diasumsikan bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 9,252.
2. Koefisien *Mobile Banking* (X_1) sebesar 0,412 yang berarti jika variabel tersebut naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,412.

- Koefisien ATM (X_2) sebesar 0,400 yang berarti jika variabel ATM (X_2) naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,400.

4.9 Hasil Uji Hipotesis

4.9.1 Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji secara parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (individu). Dasar pengambilan keputusan dari uji-t, jika nilai signifikansi dari uji-t $< 0,05$, atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Untuk mendapatkan *degree of freedom* (df) = $n - k$. Jumlah sample (n) dalam penelitian ini yaitu 45 responden, maka $df = 45 - 2 = 43$ dengan alpha 5% sehingga di dapat t_{tabel} sebesar 2,016. Adapun hasil pengujian tersebut antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a			
1	Model	t	Sig.
	(Constant)	2,616	0,012
	Mobile Banking (X_1)	3,107	0,003
	ATM (X_2)	2,481	0,017
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Berdasarkan ketentuan dan hasil pada Tabel 4.12 maka dapat disimpulkan bahwa:

- Variabel *Mobile Banking* (X_1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini

dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,107 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_{01} ditolak.

2. Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,481 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_2 diterima H_{02} ditolak.

4.9.2 Hasil Uji Secara Simultan (Uji-F)

Uji simultan digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan (Uji F)

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	214.070	2	107.035	23.112	0,000 ^b
Residual	194.507	42	4.631		
Total	408.578	44			

Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk *Mobile Banking* (X_1) dan ATM (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai dari F_{hitung} adalah $23,112 > F_{tabel}$ 3,220 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima dan H_{04} ditolak, yang artinya variabel *Mobile Banking* (X_1) dan ATM (X_2) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap

Kepuasan Nasabah (Y) PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.

4.10 Hasil Uji Koefisiensi Determinansi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat hubungan antara variabel atau seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Oleh karena itu, hasil uji determinasi (R^2) pada tabel di bawah ini akan memberikan gambaran tentang seberapa baik model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen berdasarkan variabel independen yang digunakan.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,724	0,524	0,501	2.15201
a. Predictors: (Constant), Manfaat, Kemudahan, Keamanan				
b. Dependent Variable: Minat				

Sumber : Data Penelitian, 2024 (SPSS)

Dari Tabel 4.14 tersebut dapat disimpulkan bahwa angka *R Square* (R^2) sebesar 0,524 artinya bahwa 52,4% variabel dependen kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia mampu dijelaskan oleh variabel independen, yaitu *Mobile Banking* (X_1) dan *Automatic Teller Machine* (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 47,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dan tidak digunakan dalam penelitian ini.

4.11 Pembahasan Hasil

Berikut ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dari Pengaruh Layanan *Mobile Banking* (X_1) dan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh:

4.11.1 Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa variabel *Mobile Banking* (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) bank BSI pada pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh. Hal ini dikarenakan bahwa nilai dari t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,107 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_{01} ditolak. Dengan demikian H_1 dapat diterima, hipotesis ini yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Artinya semakin tinggi *Mobile Banking* (X_1) terhadap bank BSI pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang dihasilkan.

Menurut Teori TAM, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan *Mobile Banking*, semakin tinggi pula seseorang menggunakan layanan tersebut secara aktif. Faktor-faktor seperti keamanan, kecepatan, dan keandalan juga dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap *Mobile Banking*

(Rithmaya, 2016). Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Sabiyatunnadhif (2016), Yudin (2021), Arlin (2023), dan Rahmadayanti (2023), yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y). Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian Adela (2020), yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan pada variabel keamanan sistem *mobile banking* menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,438 < 0,677$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,663 diatas 0,05 ($0,663 > 0,05$). Selanjutnya pada variabel kemudahan diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,277 < 0,677$) dengan nilai signifikansi 0,277 diatas 0,05.

Berdasarkan kajian tersebut dapat diketahui bahwa layanan *Mobile Banking* pada bank BSI dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Penggunaan layanan *Mobile Banking* sangat bermanfaat dan praktis dalam kehidupan sehari-hari karena memberikan kenyamanan dan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengelola keuangan secara efisien. Namun, penting untuk selalu berhati-hati terhadap keamanan, seperti memastikan perangkat terlindungi dengan baik dan tidak membagikan informasi pribadi atau detail akun secara sembarangan. Kesadaran akan potensi risiko keamanan tetap perlu dijaga, namun secara keseluruhan, *Mobile Banking* merupakan inovasi yang memberikan nilai tambah yang besar bagi pengguna.

4.11.2 Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel ATM (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) bank BSI pada pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,481 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_2 diterima H_{02} ditolak. Dengan demikian H_2 dapat diterima, hipotesis ini yang menyatakan bahwa ATM (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya semakin tinggi nilai variabel ATM (X_2) terhadap bank BSI pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang dihasilkan.

Dalam konteks hubungan antara teori TAM dan ATM, teori TAM dapat digunakan untuk menjelaskan mengapa orang-orang menerima dan menggunakan mesin ATM. Teori ini mengemukakan bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), dan Arlin (2023) dalam penelitian keduanya menjelaskan bahwa ATM berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan Rahmadayanti (2023), yang menyatakan bahwa

berdasarkan uji-t atau uji secara parsial variabel layanan ATM menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,227 dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,217 < 1,985$) sehingga dinyatakan bahwa variabel ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, menunjukkan bahwa penggunaan ATM yang baik dapat sangat meningkatkan kepuasan nasabah karena memberikan kemudahan, cepat, dan aman dalam melakukan transaksi perbankan. ATM merupakan fasilitas perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. ATM merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya ATM akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya layanan ATM dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang dihasilkan. Di sisi lain, masalah seperti ATM yang sering rusak, antrian panjang, atau masalah keamanan dapat menurunkan kepuasan nasabah secara signifikan.

4.11.3 Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, uji statistik secara simultan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} yang mana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,112 > 3,220$) selanjutnya tingkat nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selanjutnya nilai koefisien determinasi *R Square* (R^2) sebesar 0,524 artinya bahwa

52,4% variabel dependen kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia mampu dijelaskan oleh variabel independen, yaitu *Mobile Banking* (X_1) dan *Automatic Teller Machine* (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 47,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dan tidak digunakan dalam penelitian ini seperti pengaruh *internet banking* (Sabiyatunnadhif, 2016), pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan (Yudin, 2021), performa (Sari, 2022), dan kinerja (Nurhidayati, 2023).

Dari seluruh pembahasan yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_{03} ditolak, yang artinya variabel *Mobile Banking* (X_1) dan ATM (X_2) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) PT. Bank Syariah Indonesia pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial *Mobile Banking* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,107 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_{01} ditolak, dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} dan nilai signifikansinya lebih kecil daripada 0,05.
2. Secara parsial *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,481 > 2,016$) dan tingkat signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ maka H_2 diterima H_{02} ditolak, dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} dan nilai signifikansinya lebih kecil daripada 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada semua variabel, secara simultan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia pada pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan

bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($23,112 > 3,220$) dan hasil signifikansinya lebih kecil daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kepada bank, khususnya dalam mendukung pelaku usaha, meningkatkan layanan, dan menghadapi tantangan di era Bank sebaiknya meningkatkan akses pembiayaan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan. Mengembangkan fitur-fitur dalam aplikasi *mobile banking* untuk membuatnya lebih user-friendly, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, termasuk UMKM.
2. Kepada pelaku UMKM yang beroperasi di pasar harus memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan di pasar. Hal ini dapat dilakukan dengan mendengarkan langsung keluhan atau permintaan pelanggan, serta melakukan pengamatan terhadap tren yang sedang berlangsung. Pelaku UMKM sebaiknya memanfaatkan teknologi seperti *mobile banking* untuk memudahkan transaksi, baik untuk menerima pembayaran dari pelanggan maupun untuk membayar pemasok. Ini juga membantu dalam mengelola keuangan bisnis dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Repository*, IAIN Metro.
- Aliansyah, A., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (2021). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BNI Syari'ah dan Bank Bni Konvensional Menggunakan Teknik Analisa Camel. *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10(1), 119-126.
- Ansori, A. (2017). Penerapan *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 3(1), 113-142.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 162.
- Arlin, M. (2023). Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* dan (ATM) *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI. *Repository* IAIN Curup.
- BPS: Kota Banda Aceh dalam Angka, 2023
- Caroline, E. (2019). *Metode Kuantitatif*. Media Sahabat Cendekia.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Pelanggan dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadlan, A., & Dewantara, RY (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-145.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hajj, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (BSI *Mobile*) KC Diponegoro Banda Aceh. *Repository UIN Ar-Raniry*.
- Hapsari, D. R. I. (2018). Hukum Dalam Mendorong Dinamika Pembangunan Perekonomian Nasional Ditinjau Dari Prinsip Ekonomi Kerakyatan. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 26(2), 238-252.
- Harish, I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok. *Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hariyanto, B., & Hasbullah, D. M. (2024). Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Bagi Pengguna Kartu Atm Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 12(01), 1-14.
- Harun, R. (2016). Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa. *Repository, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ifham, A. (2015). *Ini Lho Bank Syariah! Memahami Bank Syariah dengan Mudah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, D. S. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan). *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 3(1), 36-55.
- Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Prenadamedia Grup.

- Mukminin, M. A., & Latifah, F. N. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (*The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo*). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(1), 54-54.
- Nasution, M. H., & Sutisna, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 62-73.
- Nurhidayanti, S. (2023). Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*, Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. *Repository*, Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Nurrahman, T. S. M. (2017). Analisis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Sektor Perdagangan di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*.
- OJK. (2017). Perbankan Syariah dan Kelembagaanya. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/Pages/PBSdanKelembagaan.asx>.
- Payadnya, IPAA, Hermawan, IMS, Wedasuwari, IAM, Rulianto, SP, & Jayantika, IGANT (2022). *Panduan Lengkap Penelitian Tindakan Kelas (PTK)*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadayanti, A. R. (2023). Pengaruh Layanan ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). *Repository UIN-Antasari*.
- Ratminto, F. S., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2017). *Pelayanan Prima: Pedoman Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap

Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*

- Sabiyatunnadhif, A. R. (2016). Pengaruh Internet Banking, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. *Repository IAIN Tulungagung*.
- Santika, A., Aliyani, R., & Mintarsih, R. (2022). Persepsi Dan Intensi Pelaku UMKM Terhadap Penggunaan Qris Sebagai Sistem Pembayaran Digital di Kota Tasikmalaya. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(4), 61-70.
- Sari, D. S. (2021). Peforma *Automatic Teller Machine (ATM)* Bank Syariah Indonesia Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna *Automatic Teller Machine (ATM)* Bank Syariah Indonesia Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu). *Repository UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu*.
- Sari, YA (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Sebelum dan Sesudah Merger. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5 (2), 1-9.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 51-58.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumar'in, S. (2016). *Ekonomi Islam: Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, T. T. (2021). *UMKM di Indonesia: perkembangan, kendala, dan tantangan*. Prenada Media.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Integrasi Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7 (2), 1101-1106.
- Undang-Undang Republik Indonesia, (1998). Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

- Undang-Undang Republik Indonesia, (2008) Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
- Undang-Undang Republik Indonesia, (2008) Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 280-282.
- Wardhana, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 10 (2), 273-284.
- Widyastuti, L., & Suhaidar, S. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Agregator Keuangan Cekaja. Com Terhadap Niat Perilaku Melalui Pendekatan Teori Perilaku Rencana (Teori Perilaku Terencana atau TPB) (Studi Pada Masyarakat Kota Pangkalpinang). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 103-113.
- Yudin, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. *Repository IAIN Palangka Raya*.
- Yusman, F. (2018). Pengaruh Media Pendingin Pada Proses Quenching Terhadap Kekerasan dan Struktur Mikro Baja AISI 1045. *Repository Teknik Mesin Universitas Lampung*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth: Bapak /Ibu/Saudara/i

Nasabah Bank Syariah Indonesia

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh)”, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asmaul Husna
NIM : 200603097
Fak/Prodi : FEBI/Perbankan Syariah

Memohon kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/I untuk menjawab dan mengisi kuesioner berikut ini. Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat anda, sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas kerja sama dan kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/I mengisi daftar kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Asmaul Husna

A. Identitas Responden

Petunjuk: Pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda *check* (√).

1. Nama Responden (bila tidak keberatan)

2. Nama Usaha

3. Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

4. Usia Responden

< 25 Tahun 36-40 Tahun
 26-30 Tahun > 41 Tahun
 31-35 Tahun

5. Jenis Usaha

Kuliner Fashion Jasa Lainnya

6. Sudah berapa lama memulai usaha

< 1 Tahun 4-5 Tahun
 2-3 Tahun > 6 Tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM), Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (Studi pada Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh). Dengan memberikan tanda silang (✓) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)

3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

C. Daftar Pertanyaan

1. *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)*

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<i>Mobile Banking</i>						
1.	Layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dapat diakses dengan cepat dimana saja dan kapan saja					
2.	Saya merasa mudah untuk mendapatkan apa yang di butuhkan seperti informasi saldo, transfer antar rekening, dan pembayaran tagihan dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
3.	Menurut saya BSI <i>Mobile</i> memiliki keamanan yang tinggi sehingga tidak terkena <i>phising</i> (pembajakan)					
4.	Saya percaya pada kemampuan BSI <i>Mobile</i> selalu melindungi privasi saya seperti nomor PIN dan kata sandi akan terjamin kerahasiannya					
5.	Layanan BSI <i>Mobile</i> memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat sehingga saya tidak khawatir untuk bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
6.	Sistem informasi pada aplikasi BSI <i>Mobile</i> memberikan informasi yang bebas dari kesalahan					
7.	Transaksi transfer dana melalui BSI <i>Mobile</i> dapat dipercaya					
8.	Semua data yang diproses melalui BSI <i>Mobile</i> dapat dipercaya dan tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank					
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>						
1.	Fitur-fitur yang tersedia pada mesin ATM BSI sangat mudah dipahami					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
2.	Penarikan dengan mesin ATM BSI selalu cepat dan tidak pernah macet					
3.	Dengan tersedianya CCTV di dalam ruangan mesin ATM memberikan rasa aman dan percaya saat bertransaksi di ATM BSI					
4.	Dengan menggunakan nomor PIN ketika bertransaksi pada mesin ATM akan menjamin kerahasiaan kartu ATM nasabah					
5.	Dengan adanya mesin ATM BSI dapat menghemat waktu saya karena tidak perlu datang lagi ke kantor cabang untuk tarik tunai dan setor tunai					
6.	ATM BSI selalu memperoleh bukti laporan (bukti cetak) setelah melakukan transaksi					

2. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fitur-fitur yang disediakan oleh BSI Mobile dan mesin ATM BSI sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Kemudahan dalam melakukan komplain jika terdapat masalah pada layanan Customer Service atau kinerja produk BSI Mobile dan mesin ATM					
3.	Menurut saya BSI Mobile, ATM dan Customer Service memberikan informasi yang jelas kepada nasabahnya					
4.	BSI memberikan pelayanan yang cepat dalam mengatasi masalah maupun keluhan nasabah					
5.	Saya merasa puas dengan layanan BSI Mobile, ATM dan Customer Service yang diberikan oleh bank BSI					
6.	Saya merekomendasikan teman dan kerabat untuk menjadi nasabah BSI karena kemudahan dan pelayanannya yang memuaskan					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
7.	Tarif administrasi pada BSI sesuai dengan yang diharapkan dan biaya transfer pada BSI ke rekening bank lain sangat terjangkau					
8.	Saya tetap menggunakan produk BSI walaupun ada tambahan biaya pada saat transaksi pada produk BSI					



Lampiran 2

Hasil Tabulasi Kuisisioner Responden

1. Variabel *Mobile Banking* (X_1)

<i>Mobile Banking</i> (X_1)								
No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.1	X1.2	X1.3
1	4	4	4	4	4	5	4	5
2	4	5	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5
6	5	5	4	5	5	4	4	5
7	4	5	5	5	5	5	4	4
8	3	5	4	5	5	5	5	4
9	5	4	5	5	5	3	5	5
10	4	5	4	5	5	5	5	5
11	3	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	3	4	4	4	5	5
13	4	5	4	4	4	5	5	5
14	5	5	4	5	5	4	5	5
15	5	4	4	4	5	5	4	5
16	4	5	4	4	5	5	5	5
17	3	4	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	5	3	4	4	4	5
20	3	4	4	4	5	5	3	4
21	4	4	4	4	4	5	4	5
22	4	5	5	3	4	4	5	5
23	5	4	4	4	5	5	5	4
24	4	4	5	5	4	4	4	5
25	5	4	4	4	5	4	4	4
26	4	3	4	4	4	5	5	5
27	4	4	3	2	4	4	4	4

<i>Mobile Banking (X₁)</i>								
No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.1	X1.2	X1.3
28	4	3	4	4	4	4	4	5
29	4	4	4	3	3	5	5	4
30	4	3	5	4	4	4	4	5
31	3	5	4	4	3	5	5	4
32	5	3	4	2	5	4	4	4
33	3	4	3	3	3	4	3	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	5	5	3	3	3	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	5	3	4	3	3	5
38	4	4	5	5	5	5	5	5
39	4	5	3	4	4	3	3	4
40	5	2	4	4	5	4	4	4
41	2	4	3	2	3	3	2	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	3	3	2	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	5	4
45	3	3	4	4	4	4	4	4

2. Variabel Automatic Teller Machine (ATM) (X₂)

<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X₂)</i>						
No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	5	5	5	5	5	4
2	5	5	4	5	5	5
3	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4
6	5	4	5	4	5	4
7	5	5	5	4	5	5
8	5	4	5	4	4	5

<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X2)</i>						
No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
9	4	5	5	4	5	5
10	5	4	5	4	5	4
11	5	5	4	4	5	5
12	5	3	3	3	5	5
13	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	5	5	5
15	5	4	4	4	5	4
16	5	4	4	4	5	4
17	4	5	5	5	4	5
18	4	3	3	3	4	4
19	3	5	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4
22	4	5	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	5
26	5	4	4	4	5	4
27	4	4	2	3	5	3
28	4	4	4	4	4	5
29	5	4	3	3	5	5
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	5
33	4	3	5	3	4	2
34	4	5	3	3	3	4
35	4	5	5	5	4	4
36	4	4	4	4	4	5
37	5	4	3	2	5	4
38	4	5	5	5	4	4
39	4	3	3	3	4	5

<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X2)</i>						
No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
40	3	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	4	5
42	5	3	3	3	5	5
43	4	3	3	2	4	5
44	5	4	4	4	5	5
45	5	4	4	4	5	5

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Responden	Kepuasan Nasabah							
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
1	4	5	5	5	5	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4
6	4	4	4	5	4	5	4	5
7	4	4	5	4	5	5	5	5
8	5	5	4	4	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	4	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4
12	5	4	4	5	3	5	3	3
13	4	4	5	5	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5	4	5
15	5	5	5	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	3	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3
19	5	5	5	3	5	5	5	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4

21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	3	5	5	5	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	3
30	5	5	5	4	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	3
35	5	5	3	4	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	3	5	5	4	3
38	5	4	4	3	5	5	5	5
39	4	4	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4

AR - RANIRY

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

1. Validitas Variabel *Mobile Banking* (X₁)

		Correlations								Total (X ₁)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
X1.1	Pearson Correlation	1	-	.085	.145	.389	.069	.323	.056	.453**
	Sig. (2-tailed)		.050			**		*		
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.2	Pearson Correlation		1	.073	.218	.121	.139	.137	.113	.390**
	Sig. (2-tailed)			.050						.008
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.3	Pearson Correlation			1	.471	.358	.133	.190	.445	.580**
	Sig. (2-tailed)				**	*			**	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.4	Pearson Correlation				1	.495	.279	.366	.301	.734**
	Sig. (2-tailed)					**		*	*	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.5	Pearson Correlation					1	.315	.317	.278	.724**
	Sig. (2-tailed)						*	*		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.6	Pearson Correlation						1	.508	.024	.534**
	Sig. (2-tailed)							**		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.7	Pearson Correlation							1	.202	.667**
	Sig. (2-tailed)								*	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.8	Pearson Correlation								1	.494**
	Sig. (2-tailed)									.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45

N		45	45	45	45	45	45	45	45	45
Mobile Banking (X1)	Pearson Correlation	.453**	.390**	.580**	.734**	.724**	.534**	.667**	.494**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Reliabilitas Variabel *Mobile Banking* (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.710	8

3. Validitas Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) (X₂)

		Correlations						Total (X ₂)
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	.046	.247	.236	.833**	.238	.614**
	Sig. (2-tailed)		.765	.102	.118	.000	.116	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.2	Pearson Correlation	.046	1	.469**	.594**	.035	.073	.612**
	Sig. (2-tailed)	.765		.001	.000	.817	.634	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.3	Pearson Correlation	.247	.469**	1	.772**	.196	.046	.765**
	Sig. (2-tailed)	.102	.001	.000		.196	.762	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.4	Pearson Correlation	.236	.594**	.772**	1	.242	.178	.834**
	Sig. (2-tailed)	.118	.000	.000		.109	.242	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.5	Pearson Correlation	.833**	.035	.196	.242	1	.151	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.817	.196	.109		.322	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45

X2.6	Pearson Correlation	.238	.073	.046	.178	.151	1	.416**
	Sig. (2-tailed)	.116	.634	.762	.242	.322		.004
	N	45	45	45	45	45	45	45
AT M (X2)	Pearson Correlation	.614**	.612**	.765**	.834**	.577**	.416**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	45	45	45	45	45	45	45

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

4. Reliabilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	6

5. Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.860**	.626**	.034	.443**	.587**	.431**	.136	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.825	.002	.000	.003	.372	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.2	Pearson Correlation	.860**	1	.695**	.233	.443**	.587**	.299*	.076	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.124	.002	.000	.046	.622	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.3	Pearson Correlation	.626**	.695**	1	.174	.466**	.500**	.305*	.011	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.254	.001	.000	.042	.944	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.4	Pearson Correlation	.034	.233	.174	1	-.081	-.101	-.194**	-.405**	.330*
	Sig. (2-tailed)									
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45

	Sig. (2-tailed)	.825	.124	.254		.595	.508	.201	.006	.027
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.5	Pearson Correlation	.443**	.443**	.466**	-.081	1	.611**	.562**	.302*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	.595		.000	.000	.044	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.6	Pearson Correlation	.587**	.587**	.500**	.101	.611**	1	.469**	.290	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.508	.000		.001	.053	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.7	Pearson Correlation	.431**	.299*	.305*	-.194	.562**	.469**	1	.463**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.003	.046	.042	.201	.000	.001		.001	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.8	Pearson Correlation	.136	.076	.011	.405**	.302*	.290	.463**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.372	.622	.944	.006	.044	.053	.001		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Kepuasan Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.772**	.785**	.707**	.330*	.710**	.776**	.641**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.027	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

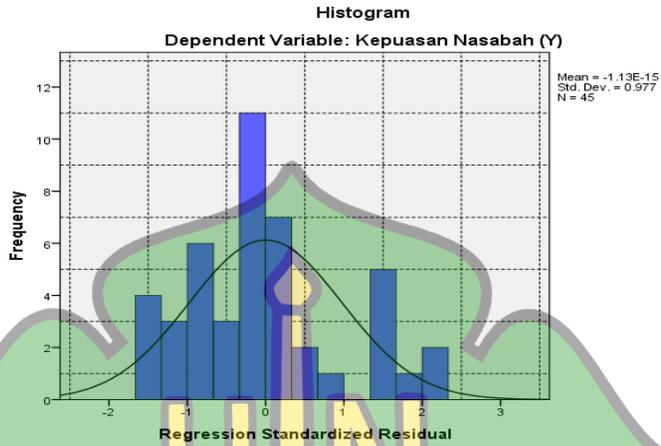
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	8

Lampiran 4

Hasil Uji Asumsi Klasik

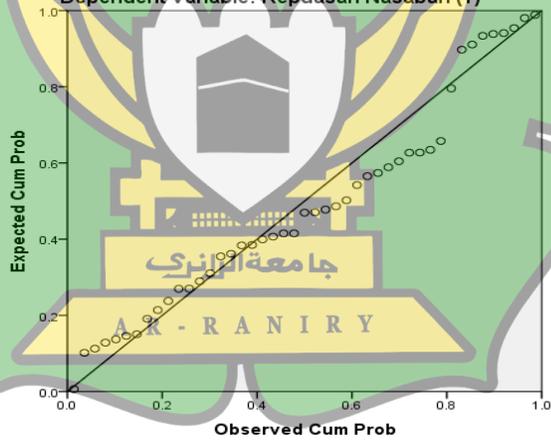
1. Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)



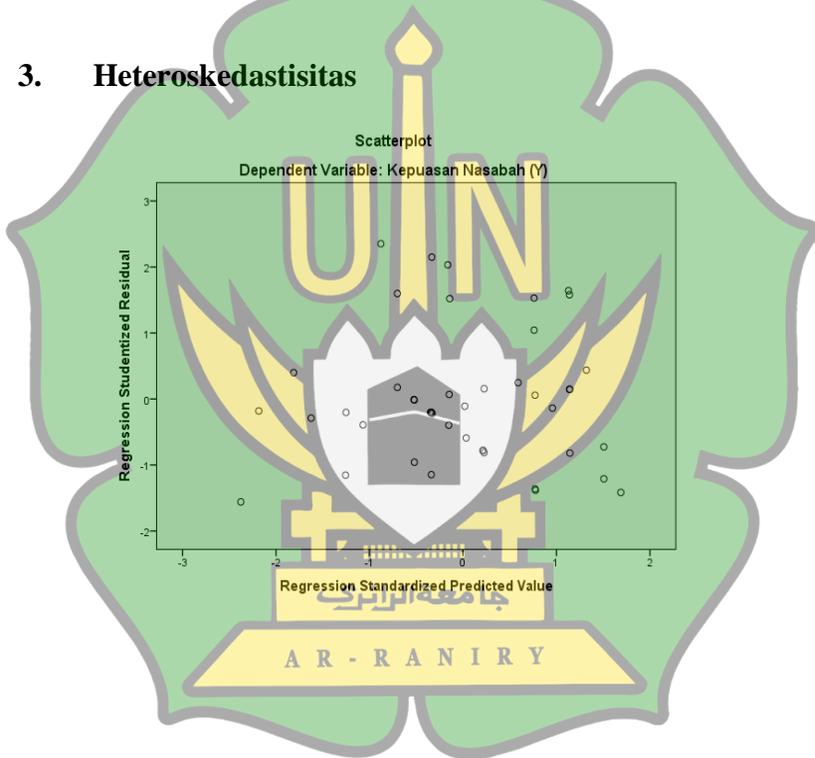
2. Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.252	3.536		2.616	.012		
	Mobile Banking (X1)	.412	.132	.441	3.107	.003	.563	1.777
	ATM (X2)	.400	.161	.352	2.481	.017	.563	1.777

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

3. Heteroskedastisitas



Lampiran 5

Hasil Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ATM (X2), Mobile Banking (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.501	2.15201

a. Predictors: (Constant), ATM (X2), Mobile Banking (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.070	2	107.035	23.112	.000 ^b
	Residual	194.507	42	4.631		
	Total	408.578	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), ATM (X2), Mobile Banking (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.252	3.536		2.616	.012
	Mobile Banking (X1)	.412	.132	.441	3.107	.003
	ATM (X2)	.400	.161	.352	2.481	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	27.9379	36.9029	33.1778	2.20573	45
Std. Predicted Value	-2.376	1.689	.000	1.000	45
Standard Error of Predicted Value	.325	1.038	.535	.151	45
Adjusted Predicted Value	28.4204	37.2015	33.1761	2.18113	45
Residual	-2.93788	4.75843	.00000	2.10253	45
Std. Residual	-1.365	2.211	.000	.977	45
Stud. Residual	-1.558	2.352	.001	1.018	45
Deleted Residual	-3.82866	5.38170	.00164	2.28574	45
Stud. Deleted Residual	-1.586	2.493	.010	1.042	45
Mahal. Distance	.024	9.259	1.956	1.748	45
Cook's Distance	.000	.245	.030	.055	45
Centered Leverage Value	.001	.210	.044	.040	45

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)



Lampiran 6
Distribusi Nilai r_{tabel}

Tabel r untuk $df = 25 - 50$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 7

Distribusi Nilai t_{tabel}

Tabel t untuk $df = 25 - 50$

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141

Lampiran 8

Titik Persentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10

Lampiran 9
Dokumentasi





Lampiran 10

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Asmaul Husna
NIM : 200603097
Tempat, Tanggal Lahir : Aceh Besar, 29 Juli 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Desa Lamceu, Kec. Kuta Baro, Kab.
Aceh Besar
Email : husnauna002@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 1 Lamteuba
SMP : SMP Negeri 8 Banda Aceh
SMA : SMA Negeri 8 Banda Aceh
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Alm. Muizzun
Nama Ibu : Jamilah
Alamat Orang Tua : Desa Lamceu, Kec. Kuta Baro, Kab.
Aceh Besar

Demikianlah biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya.