



## PENGARUH FASILITAS *INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, DAN ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK

Gleydis Harwida<sup>(1)</sup>, Evita Novilia<sup>(2)</sup>, Denisa Eka Oktaviani<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, Indonesia

<sup>2,3</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, Indonesia

Email: <sup>1</sup> gleydis.harwida.gh@gmail.com, <sup>2</sup> evitanovilia@gmail.com,

<sup>3</sup> denissaeka14@gmail.com.

Informasi artikel	ABSTRACT
Sejarah artikel: Diterima Revisi Dipublikasikan DOI	<p>The research objectives are to find out: (1)The effect of internet banking on customer satisfaction of Bank BRI KCP Wlingi, (2)The effect of mobile banking on customer satisfaction of Bank BRI KCP Wlingi, (3)The effect of ATM (Automatic Teller Machine) on customer satisfaction of Bank BRI KCP Wlingi, (4)The effect of internet banking, mobile banking, ATM on customer satisfaction of Bank BRI KCP Wlingi. The approach used by researchers is a quantitative approach which is done through collecting data in the form of questionnaires obtained from respondents' answers. This research took place at Bank BRI KCP Wlingi with a total sample of 308. From the data analysis conducted using the SPSS ver.16 application, this study concluded that: (1) Internet Banking has a positive and significant effect on customer satisfaction. Where the significance is <math>0.004 &lt; 0.05</math> and <math>t_{count} (2.902) &gt; t_{table} (1.970)</math>. (2) Mobile Banking has a positive and significant effect on customer satisfaction. Where the significance is <math>0.000 &lt; 0.05</math> and <math>t_{count} (6.488) &gt; t_{table} (1.970)</math>. This means that <math>H_0</math> is rejected and <math>H_2</math> is accepted, (3)ATM has a positive and significant effect on customer satisfaction. Where the significance is <math>0.000 &lt; 0.05</math> and <math>t_{count} (7.157) &gt; t_{table} (1.970)</math>. This means that <math>H_0</math> is rejected and <math>H_3</math> is accepted, (4) Internet Banking, Mobile Banking, ATM simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Where the significance is <math>0.000 &lt; 0.05</math> and obtained <math>F_{count} (187.222) &gt; F_{table} (2.63)</math>. So that <math>H_0</math> is rejected and <math>H_4</math> is accepted.</p>
<b>Keyword:</b> Internet Banking Mobile Banking ATM Customer Satisfaction	
	<b>ABSTRAK</b>
<b>Kata kunci:</b> Internet Banking Mobile Banking ATM Kepuasan Nasabah	<p>Tujuan penelitian untuk mengetahui : (1) Pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Wlingi, (2) Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Wlingi, (3) Pengaruh ATM (Anjungan Tunai Mandiri) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Wlingi, (4) Pengaruh internet banking, mobile banking, anjungan tunai mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Wlingi. Pendekatan yang dipakai peneliti merupakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan melalui mengumpulkan data berupa kuesioner yang diperoleh dari jawaban responden. Penelitian ini bertempat di Bank BRI KCP Wlingi dengan jumlah sampel 308. Dari analisis data yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS ver.16, penelitian ini disimpulkan bahwa : (1) Internet Banking berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. Dimana signifikansi <math>0,004 &lt; 0,05</math> dan <math>t_{hitung} (2,902) &gt; t_{tabel} (1,970)</math>. (2) Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math> dan <math>t_{hitung} (6,488) &gt; t_{tabel} (1,970)</math>. Artinya <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_2</math> diterima, (3) ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math> dan <math>t_{hitung} (7,157) &gt; t_{tabel} (1,970)</math>. Artinya <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_3</math> diterima, (4) Internet Banking, Mobile Banking, ATM berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dimana signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math> dan diperoleh <math>F_{hitung} (187,222) &gt; F_{tabel} (2,63)</math>. Sehingga <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_4</math> diterima.</p>

## Pendahuluan

Di era ekonomi modern, kegiatan perekonomian sangat dipengaruhi oleh lembaga perbankan. Berdasarkan peran tersebut bisa dinyatakan industri perbankan adalah pusat dari sistem perekonomian. Dalam waktu yang cukup singkat perkembangan beberapa bank di Indonesia mengalami peningkatan pesat, selain itu bank yang sudah lama bergerak membuka kantor cabang di hampir seluruh kota besar di Indonesia. Karena Bank sangat dibutuhkan dalam seluruh sektor bisnis, seperti perdagangan, industri, jasa perumahan, perkebunan, dan sektor yang lain untuk mitra dalam melakukan pengembangan usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 terkait Perbankan, yang disebut bank merupakan badan usaha yang melakukan penghimpunan dana melalui masyarakat berbentuk simpanan lalu menyalurkan pada masyarakat berbentuk pembiayaan atau bentuk yang lain pada upaya peningkatan taraf hidup masyarakat (Kasmir, 2013). Bank Syari'ah merupakan lembaga keuangan yang memiliki usaha pokok memberi jasa maupun kredit dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran yang pengoperasian diselaraskan dengan prinsip syari'ah Islam (Daryanto, 2014).

Industri Perbankan Syari'ah sudah berkembang cepat serta mempunyai landasan hukum yang baik yaitu diterbitkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 terkait Perbankan Syari'ah. Perbankan Syari'ah berdasarkan hal bidang penyedia jasa mempunyai karakteristik tidak sama dengan Perbankan Konvensional. Perbedaan paling dasar diantara Bank Konvensional maupun Bank Syari'ah yakni letaknya pada praktik melaksanakan operasional bisnis, dimana operasional dengan basis prinsip syari'ah, serta prinsip ini yang menjadi daya tarik kuat untuk nasabah guna memanfaatkan jasa bank syari'ah. Sebagai entitas bisnis yang memiliki orientasi terhadap profit, bank syari'ah diharuskan bukan hanya mencari laba saja dan tidak memperhatikan tujuan maupun

fungsinya sebagai entitas bisnis syari'ah yang berlandaskan kepada konsep Hadist beserta Al-Qur'an. Selaku lembaga intermediasi bank syari'ah turun terlibat untuk pendistribusian dana masyarakat serta menyalurkan kepada sektor nyata dengan pengkombinasian produk yang ditawarkan selaras dengan syari'ah. Berdasarkan

rumusan di atas, bank Islam artinya bank yang prosedur beroperasinya dilandaskan kepada prosedur muamalat secara Islam, yaitu berlandaskan pada ketentuan Hadist dan Al-Qur'an. Sedangkan pengertian muamalat dalam hal ini yaitu ketetapan yang mengatur interaksi antar manusia, baik perorangan dan pribadi dengan masyarakat" (Tjiptono, 2011).

Perkembangan teknologi dalam globalisasi sekarang ini menjadi fasilitas penunjang yang dipakai dalam kegiatan manusia, yang seolah-olah sebagai kebutuhan dasar yang mana kehidupan sangat diberikan pengaruh oleh teknologi khususnya internet. Bertambah canggihnya teknologi dari internat, banyak inovasi yang timbul dalam beberapa bidang kehidupan manusia, terutama di dunia bisnis. Dari penjelasan di atas, teknologi informasi dengan beberapa inovasi yang dilahirkan sejatinya bukan dijadikan sebagai tujuan, melainkan hanya menjadi alat untuk kehidupannya. Teknologi informasi ialah alat guna mendekatkan diri kepada Allah SWT serta menjadi sarana dalam melaksanakan misi sebagai "khalifatullah fil ardl, berarti mencapai rahmat dan kedamaian untuk seluruh alam. Oleh karenanya, pengelolaan teknologi informasi pada era digital harus tetap dilandaskan kepada etunjuk Allah yang ada dalam Al-Qur'an, seperti arti ayat Al- Qur'an surah An-Nahl ayat 125 :

"Serulah manusia kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik, sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk". (An-Nahl :125).

Ayat tersebut menerangkan terkait kewajiban seorang muslim guna berdakwah menyeru umat manusia untuk kembali pada Tuhan yang menciptakannya. Tentu cara dakwah yang dimaksud yakni cara dakwah dengan sifat bijaksana serta tidak semena-mena tidak memiliki dasar ilmu. Dari sini bisa mengimplementasikan integrasi teknologi informasi untuk menyatakan nilai agama yang bisa diimplikasikan pada kehidupan sehari-harinya.

Untuk sektor perbankan, digitalisasi bukan suatu pilihan namun sebagai kewajiban dan keharusan. Sebab nasabah menginginkan kemudahan, fleksibilitas, kecepatan, kenyamanan maupun tersedianya pelayanan 7 x 24 jam. Berdasarkan Peraturan BI No. 19/12/PBI/2017 terkait penyelenggaraan teknologi finansial menyatakan bahwasanya perkembangan sistem informasi maupun teknologi selalu memunculkan beberapa inovasi, terutama yang berhubungan dengan teknologi dalam mencukupi kebutuhan masyarakat misalnya akses pada pelayanan transaksi dan finansial. Alasan ini adalah penyebab dari pihak bank menetapkan penawaran pelayanan internet banking beserta mobile banking yang diharap bisa memudahkan nasabah guna bertransaksi. Dengan terdapatnya fitur itu, nasabah dan bank sama-sama mendapat keuntungan, bank bisa mengefisieni waktu operasional serta nasabah tidak perlu membuang tenaga dan waktunya hanya guna mengantri di Customer Service maupun teller. Sehingga pada saat Indonesia terjadi pandemi Covid-19, yang memberi dampak cukup signifikan pada ekonomi dunia. Bank telah siap untuk mengantisipasinya dan nasabah tetap bisa melakukan transaksi perbankan. Beberapa kebijakan diterapkan untuk menangani penyebaran Covid-19, misalnya menggunakan masker, PBB, dan physical distancing, yang mengakibatkan menurunkan aktivitas seseorang (Hafidz, 2020).

Internet Banking adalah layanan perbankan yang mempergunakan teknologi internet untuk media dalam bertransaksi maupun memperoleh

informasi yang lain lewat website milik bank. Layanan ini mempergunakan jaringan internet untuk menghubungkan diantara bank dan nasabah dan tidak harus datang ke kantor bank. Nasabah bisa memanfaatkan perangkat komputer tablet, laptop, smartphone ataupun desktop yang terkoneksi ke jaringan internet untuk menghubungkan sistem bank dengan perangkat nasabah. Jadi Internet

Banking yaitu jasa bank yang memberi kemungkinan nasabah guna memperoleh dan melakukan komunikasi, maupun transaksi perbankan lewat jaringan internet (Tampubolon, 2009).

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan perbankan ini dapat diakses langsung melalui smartphone. Pengguna layanan mobile banking pada smartphone memungkinkan nasabah dapat lebih mudah dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah untuk melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Supriyono, 2011).

Dalam dunia perbankan, ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan faktor krusial untuk menarik daya pikat nasabah. Umumnya nasabah akan memilih salah satu bank dengan tingkatan pelayanan yang baik dan memuaskan. Layanan yang disediakan bank pada nasabah bukan hanya melalui segi layanan Customer Service maupun teller saja, namun haruslah ditinjau melalui segi penganekaragaman produk bank untuk meningkatkan layanan anjungan tunai mandiri. Anjungan tunai mandiri merupakan alat elektronik yang menyediakan tempat untuk nasabah dalam melaksanakan transaksi keuangan yang difasilitasi oleh Bank pada pemilik kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tentu supaya memudahkan dalam bertransaksi secara elektronik misalnya mengambil, mengecek saldo, mengambil serta lainnya dan tidak harus diawasi teller. Tiap

kartu diberikan PIN yang tidak sama untuk menjaga keamanannya. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dengan bahan plastik dikeluarkan oleh lembaga keuangan bank, yang mana telah ditentukan batas jumlah baik penarikan ataupun transfer tunai maksimum perhari (Florian, 2004).

Sebelumnya, para nasabah telah cukup puas dengan munculnya transaksi mempergunakan anjungan tunai mandiri. Tetapi, saat ini kepuasan itu cepat menghilang, sebab melakukan transaksi mempergunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) memiliki perbedaan tidak jauh dengan datang ke bank langsung, dan kadang-kadang nasabah harus tetap mengantri. Berdasarkan sisi lainnya, tingkat kriminalitas yang tinggi menyebabkan kebutuhan masyarakat terkait kepraktisan dan keamanan dalam melaksanakan seluruh transaksi. Fungsi utama, bank untuk tempat menabung maupun sumber kredit juga dilakukan pengembangan. Sekarang ini, dalam berkompetisi satu sama lainnya, bank bukan hanya mengutamakan 2 fungsi utama tersebut saja, tetapi berkompetisi memberi pelayanan yang sebaik mungkin bisa diikutsertakan langsung untuk bertransaksi sehari-harinya (Irwan, 2004).

BRI merupakan salah satu bank milik pemerintah yang paling besar di Indonesia. BRI berdiri di Purwokerto, Jateng oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah bank yang mempunyai cabang di beberapa pelosok seluruh penjuru Indonesia. Salah satunya adalah Bank BRI KCP Wlingi dengan terdapatnya Bank ini diharap bisa mempermudah nasabah di wilayah kecamatan Wlingi, terutama guna melaksanakan beberapa transaksi keuangan. Bank BRI KCP Wlingi adalah kantor cabang pembantu dari Bank BRI Cabang Blitar, yang letaknya di Jl. Bromo No. 22 Wlingi, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

Bank BRI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wlingi memulai jam operasional untuk melayani nasabah pada jam 08.00 sampai 15.00, dari hari kerja (Senin – Jum'at) dan

istirahat di jam 12:00 hingga 13:00. Di setiap harinya Bank BRI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wlingi ini melayani berbagai macam nasabah yang memiliki kebutuhan dan tujuannya masing-masing, salah satunya seperti nasabah yang mendaftar mobile banking, karena untuk mendaftar mobile banking nasabah perlu datang ke kantor dahulu untuk mendapatkan kode OTP (On Time Paswword) melalui SMS (Short Message Service).

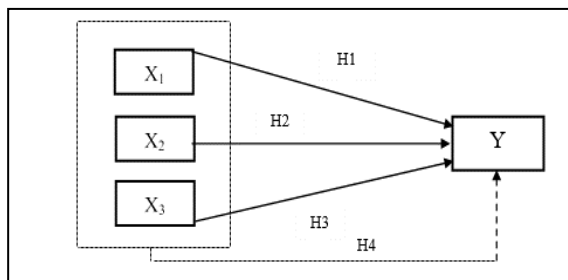
Namun, sebagian masyarakat kemungkinan masih banyak yang belum terbiasa mengenal tentang teknologi digital dalam perbankan ini. Oleh sebab itu peneliti terdorong melaksanakan penelitian mengenai: "Pengaruh Fasilitas Internet Banking, Mobile Banking, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Nasabah BRI KCP Wlingi".

## Metode

Jenis penelitian yang dipakai merupakan penelitian kuantitatif, pendekatan penelitian mempergunakan analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif yakni statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data secara mendeksripsikan data yang telah dikumpulkan dengan apa adanya dan tidak memiliki tujuan mengambil kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2014). Metode penelitian merupakan cara melaksanakan suatu hal dengan mempergunakan pikiran secara seksama guna mewujudkan tujuan (Priyono, 2016). Ada 2 jenis data penelitian yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif (Martono, 2012). Berdasarkan penelitian ini, peneliti mempergunakan penelitian kuantitatif, yakni penelitian dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data berbentuk angka, kemudian data dilakukan pengolahan dan analisis guna memperoleh informasi ilmiah dibalik angka itu. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis ini menggambarkan hubungan antara dua variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat, untuk mengetahui apakah suatu variabel dipengaruhi atau tidak oleh variabel yang lainnya. Dengan demikian

hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini akan di uji untuk mengetahui H1: adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara internet banking (X1) terhadap kepuasan nasabah, H2: adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara mobile banking (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), H3: adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara ATM (Anjungan Tunai Mandiri) (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan H4: adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara internet banking, mobile banking, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Rancangan penelitian adalah prosedur beserta rencana penelitian yang mencakup asumsi luas. Rancangan penelitian akan menjadi pandangan tentang sumber yang dapat dipergunakan untuk mendukung atau mengetahui hal-hal yang menghambat penelitian serta memiliki tujuan menjelaskan korelasi variabel yang akan ditelitinya (Sekaran, 2006). Adapun rancangan penelitian bisa diamati dalam gambar 1.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

Ket :

- X1 : Pengguna Internet Banking
- X2 : Pengguna Mobile Banking
- X3 : ATM (Anjungan Tunai Mandiri)
- Y : Kepuasan Nasabah

- >: Hubungan variabel X1, X2, X3 secara individual pada Y
- - - ->: Hubungan variabel X1, X2, X3 secara simultan pada Y

**Hasil dan pembahasan**

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji t

Model	Standardized	T	Sig.
	Coefficients		
Beta			
1 (constant)		1.524	0.129
X1 <i>Internet Banking</i>	0.150	2.902	0.004
X2 <i>Mobile Banking</i>	0.350	6.488	0.000
X3 <i>ATM</i>	0.388	7.157	0.000

Uji hipotesis secara individual berpengaruh pada setiap variabel independen pada variabel dependen yaitu.

**Pengaruh Internet Banking (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berlandaskan tabel 1 dapat dipahami nilai signifikansi diperoleh sebanyak 0.004 memiliki taraf signifikan 0,05 (5%) dan diperoleh nilai thitung (2,902) > ttabel (1,970) selanjutnya menerima H1 dengan bunyi adanya pengaruh signifikan antara Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah. dan menolak H0 dengan bunyi tidak adanya pengaruh signifikan antara Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal tersebut membuktikan bertambah baiknya mutu informasi yang dihasilkan, minat pemakaian internet banking akan mengalami peningkatan. Serta semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, minat pengguna internet banking akan bertambah baik pula. Berdasarkan penelitian, internet banking mempengaruhi positif serta signifikan pada kepuasan nasabah. Hal itu bisa diamati melalui nilai distribusi frekuensi jawaban responden terkait internet banking yang reratanya masuk kategori setuju yang mengindikasikan cukup baik. Selanjutnya, didukung oleh jawaban responden tentang kepuasan nasabah yang bisa diamati dalam distribusi frekuensi yang mana nilai rerata total ada dalam rentang baik sampai sangat baik. Hal tersebut menandakan bahwa bertambah baiknya penilaian responden pada internet banking, responden responden akan memperlihatkan sikap kepuasannya.

**Pengaruh Mobile Banking (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berlandaskan tabel 1 dapat dipahami nilai signifikansi diperoleh sebanyak 0,000 mempunyai tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan diperoleh nilai thitung (6,488) > ttabel (1,970) sehingga menerima H2 dengan bunyi adanya pengaruh signifikan antara Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah. Dan menolak H0 dengan memiliki bunyi tidak adanya pengaruh signifikan antara Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini bisa dipahami berdasarkan nilai distribusi frekuensi jawaban responden terkait mobile banking yang reratanya masuk kategori setuju yang menunjukkan cukup baik. Disamping itu, didukung jawaban responden juga terkait kepuasan nasabah yang tertera dalam distribusi frekuensi yang mana skor rata total rentang cukup baik sampai sangat baik. Hal ini menandakan bertambah baik penilaian responden pada mobile banking maka responden akan memperlihatkan kepuasannya. Artinya, penelitian dapat diambil kesimpulan variabel mobile banking mempengaruhi positif serta signifikan pada kepuasan nasabah.

**Pengaruh ATM (Anjungan Tunai Mandiri) (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berlandaskan tabel 1 dapat dipahami nilai signifikan diperoleh sebanyak 0,000 memiliki tingkat signifikan 0,05 (5%) dan diperoleh nilai thitung (7,157) > ttabel (1,970) sehingga menerima H3 dengan bunyi adanya pengaruh signifikan antara ATM (Anjungan Tunai Mandiri) terhadap Kepuasan Nasabah. Dan menolak H0 dengan bunyi tidak terapatnya pengaruh signifikan antara ATM (Anjungan Tunai Mandiri) terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sangat berperan penting dalam kebutuhan transaksi nasabah. Yang bisa diamati dari nilai distribusi frekuensi jawaban responden terkait ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang rata-

ratanya ada dalam kategori setuju yang menunjukkan cukup baik. Dan sesuai juga dengan jawaban responden terkait kepuasan nasabah yang biasa diamati dalam distribusi frekuensi yang mana nilai rerata total ada dalam rentang cukup baik sampai sangat baik.

**Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wlingi.**

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	f	Sig.
1 Regression	4697.373	187.222	0.000
Residual	2542.432		
Total	7239.805		

Berlandaskan table 2, didapat nilai signifikan 0,000 < 0,05 didapatkan nilai Fhitung (187,222) > Ftabel (2,63). Hal tersebut membuktikan menolak H0 dan menerima H4. Berarti, ada pengaruh internet banking, Mobile Banking, ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada kepuasan nasabah Bank BRI KCP Wlingi.

Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Tampubolon (2009), menyebutkan bahwa internet banking merupakan layanan fasilitas yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya agar mempermudah dalam mengetahui informasi yang dibutuhkan, jadi nasabah dapat memanfaatkan perangkat komputer maupun smartphone untuk menghubungkan sistem bank dengan perangkat nasabah tanpa mendatangi kantor bank. Dengan adanya internet banking nasabah dapat menghemat waktunya karena internet banking dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Supriyono (2011) menyatakan bahwa mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank yang dapat diakses langsung melalui smartphone yang memungkinkan nasabah dapat lebih mudah dalam melakukan aktivitas transaksi tanpa batas ruang dan waktu. Dalam penggunaan layanan fasilitas mobile banking

nasabah dapat mendapatkan aplikasi yang terpasang pada smartphone dan setiap melakukan transaksi nasabah akan diminta untuk memasukkan password yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, sehingga dapat terjaga keamanan serta kerahasiaannya. Florian (2004) menyatakan bahwa ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan alat elektronik yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi yang difasilitasi oleh bank pada pemilik kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tanpa diawasi oleh petugas. Fungsi utama bank adalah tempat

untuk menyimpan dan menyalurkan dana, namun seiring perkembangan teknologi bank tidak hanya mengutamakan dua fungsi utama tersebut melainkan juga bersaing dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar nasabah merasa puas (Irwan, 2004).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting terhadap citra serta kemajuan perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, maka nasabah tentu akan merasa puas, nasabah bisa dinyatakan puas bila memperoleh layanan yang baik dari pihak bank. Nasabah yang puas dapat berpengaruh terhadap citra bank.

### Simpulan

Berlandaskan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (internet banking), X2 (mobile banking), X3 (ATM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y (kepuasan nasabah) baik secara parsial maupun secara simulatan. Setelah adanya hasil penelitian ini diharapkan kepada penelitian lain dapat lebih memperluas lagi variable penelitian dikarenakan masih banyak variabel variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

### DAFTAR RUJUKAN

Alquran Surat An-Nahl : 125

Daryanto, Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Grava Media

Florian, Ellen. (2004). *The Money Machines The humble ATM revolutionized the way we deal with money and turned global commerce into a 24/7 affair*. FORTUNE Magazine: Pennsylvania

Hafizd, J. Z. (2020). Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19 Vol. 5, No.2 Desember, 138-148.

Irwan. (2004). *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Kasmir. (2013) *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Martono, A. H. (2012). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia

Peraturan BI No. 19/12/PBI/2017 terkait penyelenggaraan teknologi finansial

Priyono, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing

Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Bussiness*. Edisi satu. Jakarta :Salemba Empat

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : BPFE

Tampubolon, Nelson. 2009. *Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. Greforius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi

Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2008 terkait Perbankan Syari'ah