

Tanggal Ujian : 31 Juli 2024

Tanggal Revisi: 08 Agustus 2024

Disetujui: 09 Agustus 2024

PENGARUH FASILITAS MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BALIKPAPAN

Prasetyo Tri Utomo^{*1}, Nurul Musfirah Khairiyah², Sisca Santika³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

prasetyo9280@gmail.com

ABSTRACT

Mobile Banking and ATM are bank facilities that have similarities in providing easy access to banking services to customers. This research aims to find out whether Mobile Banking and Automatic Teller Machine (ATM) facilities affect customer satisfaction at Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Balikpapan Branch Office. In this research, Customer Satisfaction is the dependent variable, while Mobile Banking and ATM are the independent variables. The number of samples used in this research was 100 respondents. This type of research is quantitative research. In collecting this data, the Slovin formula was used, with data collection using a questionnaire. The data analysis technique uses the help of the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) application program version 26. The results of the research conducted show that the Mobile Banking and Automatic Teller Machine (ATM) variables simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. The Mobile Banking variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. The ATM (Automatic Teller Machine) variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Customer Satisfaction

ABSTRAK

Mobile Banking dan ATM merupakan fasilitas bank yang memiliki kesamaan dalam memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Pada penelitian ini Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen, sedangkan Mobile Banking dan ATM sebagai variabel independen. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam pengumpulan data ini menggunakan rumus slovin, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan bantuan program aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 26. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel Mobile Banking secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel ATM (Automatic Teller Machine) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Kepuasan Nasabah*
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan inovasi, bank semakin membuat kemajuan dalam pemerintahannya dengan menghadirkan penyimpanan uang yang canggih. Intinya adalah agar bank memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan kualitas operasionalnya. Hal ini bisa dilakukan untuk menjaring klien-klien potensial yang belum terpakai, khususnya di era milenial masyarakat kini. Perbankan ini banyak fenomena baru yang terjadi di industri perbankan, terutama akibat perkembangan teknologi digital. Keberadaan layanan perbankan digital menggantikan cara-cara lama dalam melakukan transaksi perbankan (Mutiasari 2020).

Mobile banking adalah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi bergerak, seperti telepon seluler, dan menyediakan fasilitas perbankan melalui aplikasi di telepon seluler. ATM juga dikenal sebagai *Automatic Teller Machine* adalah kartu elektronik yang memungkinkan nasabah bank menarik kembali uang tunai atau memeriksa rekening dana investasinya tanpa memerlukan administrasi *teller* atau kasir (Rochmah and Ernawati 2022).

Berdasarkan berita yang dilansir dari Smartnews Indonesia, layanan digital berbasis teknologi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) melalui aplikasi BTN Mobile bertujuan agar lebih nyaman, cepat, aman, komprehensif, transparan dan terbukti menjamin kepuasan nasabah. Terbukti dengan pengguna BTN Mobile yang meningkat hingga 78%. Ketika bank fokus pada digitalisasi, jumlah Automatic Teller Machine (ATM) yang mereka miliki semakin berkurang selama lima tahun ke depan, jumlah transaksi melalui ATM kemungkinan akan tertinggal dibandingkan mobile banking seiring dengan meningkatnya budaya transaksi non-tunai.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)*, berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *Mobile Banking* berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui *Mobile Banking* berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2023) dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang mengartikan bahwa nasabah merasa puas pada kemudahan akses, fitur keamanan, kemampuan transaksi dan kualitas pelayanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berjalan dengan baik.

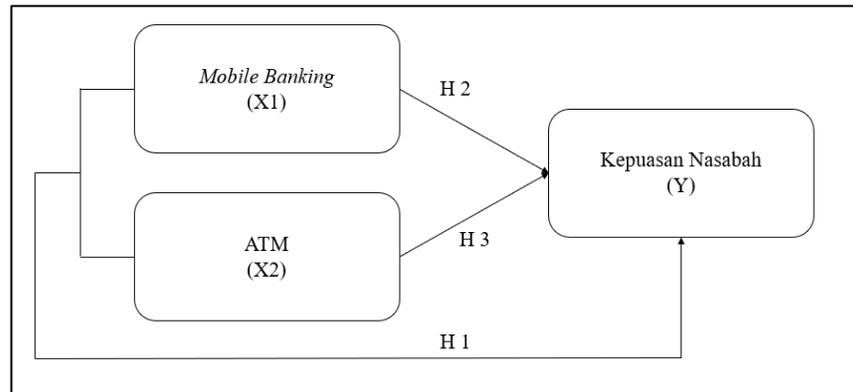
Dalam penelitian yang dilakukan Fitria., (2021) dan Dadha (2023) memiliki hasil dari penelitian bahwa *Mobile Banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Dengan alasan nasabah mendapatkan kepuasan dari transaksi *Mobile Banking* yang tidak berbelit-belit. Tampilan aplikasi *Mobile Banking* yang didesain secara jelas dan inovatif dan selain dinilai praktis, aplikasi tersebut dapat membantu segala kebutuhan nasabah ketika dalam keadaan mendesak.

Dalam penelitian yang dilakukan Kusnadi., (2024) dan Rochmah & Ernawati (2022) memiliki hasil dari penelitian bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh secara parsial

terhadap kepuasan nasabah. Dengan alasan Kepuasan pelanggan terhadap layanan ATM dikaitkan dengan skor ATM yang lebih tinggi, yang pada gilirannya menyebabkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan diperkuat oleh adanya penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel pada penelitian ini. Dibawah ini merupakan gambaran kerangka berpikir seperti berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis (2024)

1.6. Hipotesis Penelitian

- H1:** *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Nasabah.
- H2:** *Mobile Banking* berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
- H3:** *Automatic Teller Machine* berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan oleh peneliti di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Balikpapan yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman, Klandasan Ilir No 141 Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian semenjak bulan Januari sampai dengan bulan Juli.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data Primer. Metode pengambilan data yang digunakan peneliti ialah hasil dari kuisisioner atau angket yang didapatkan para responden dengan topik penelitian sebagai data primer. Populasi adalah jumlah nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Balikpapan. Peneliti mendapatkan populasi sebanyak 6.595 nasabah. Penulis menggunakan sampel penelitian dengan rumus slovin dan tingkat kesalahan sampel 10%, sehingga diperoleh sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu dari hasil kuisisioner yang diperoleh oleh peneliti.

2.3. Metode Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Jaya (2023:81), metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dapat memanfaatkan strategi terukur dan metode evaluasi (estimasi) lainnya untuk mendapatkan informasi terkini. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan. Data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan *software SPSS Statistics 26*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Instrumen

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Mobile Banking (X1)	1	0,648	0,196	Valid
	2	0,645	0,196	Valid
	3	0,854	0,196	Valid
	4	0,798	0,196	Valid
	5	0,808	0,196	Valid
Automatic Teller Machine (ATM) (X2)	1	0,722	0,196	Valid
	2	0,766	0,196	Valid
	3	0,753	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	4	0,636	0,196	Valid
	5	0,744	0,196	Valid
	1	0,797	0,196	Valid
	2	0,722	0,196	Valid
	3	0,748	0,196	Valid
	4	0,753	0,196	Valid
	5	0,717	0,196	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,911	15

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan mengenai indikator yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa r hitung $>$ r tabel berlaku untuk semua variabel. Artinya pernyataan-pernyataan dalam kuisioner ini dinyatakan valid. Adapaun hasil uji reliabilitas Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,911. Dari hasil pengujian diatas makan nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Berdasarkan *Tabel Reliability Statistics* diatas maka seluruh butir dinyatakan reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviaition	1,99040217
	Most ExtreamDifferences	Absolute
Positive		0,74
Negative		-,059
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 3 nilai signifikansi pada bagian Asymp adalah: Tanda (kedua sisi) 0,200, dimana $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, data yang diuji dapat dikatakan normal. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menggunakan data normal.

b. Uji Multikolninearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolninearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Mobile Banking	,464	2,157
	ATM	,464	2,157

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance pada variabel *Mobile Banking* 0,464 dan ATM 0,464 yang artinya lebih besar dari nilai 10. Pada nilai VIF *Mobile Banking* 2,157 dan ATM 2,157 < 10 menunjukkan bahwa tidak adanya multikolinieritas pada variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
Model		T	Sig
1	(Constant)	1,573	,119
	<i>Mobile Banking</i>	,097	,923
	ATM	,147	,883

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel *Mobile Banking* sebesar 0,923 (artinya lebih besar dari 0,05) dan nilai signifikansi variabel ATM sebesar 0,883 (artinya lebih besar dari 0,05) dapat dilakukan. Dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel *Mobile Banking* dan ATM.

3.3 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	3,132	1,591
	<i>Mobile Banking</i>	,381	,101
	ATM	,478	,106

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 6 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,132 + 0,381x_1 + 0,478x_2 + \epsilon$$

Hasil uji regresi linier berganda yang diperoleh menunjukkan model yang dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen dan variabel independen. Interpretasi dari rumus persamaan diatas sebagai berikut:

a) Konstanta (a)

Pada persamaan regresi terlihat nilai konstanta sebesar 3,132. Dengan kata lain, jika variabel bebas yaitu *Mobile Banking* dan ATM mempunyai nilai konstan (tetap dan tidak berubah), maka variabel terikat yaitu kepuasan nasabah mempunyai nilai konstanta sebesar 3,132.

b) Variabel *Mobile Banking* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada persamaan regresi dapat dilihat bahwa nilai dari koefisien regresi variabel *Mobile Banking* sebesar 0,381. Artinya apabila nilai dari variabel X1 (*Mobile Banking*) mengalami peningkatan sedangkan nilai X2 (ATM) dalam keadaan tetap, maka nilai X1 (*Mobile Banking*) akan mengalami peningkatan dari 0,381 menjadi 3,513. Hal tersebut terjadi karena hasil dari 3,132+0,381.

c) Variabel ATM (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada persamaan regresi dapat dilihat bahwa nilai dari koefisien regresi variabel ATM sebesar 0,478. Artinya apabila nilai dari variabel X2 (ATM) mengalami peningkatan sedangkan nilai (*Mobile Banking*) dalam keadaan tetap, maka nilai X2 (ATM) akan mengalami peningkatan dari 0,478 menjadi 3,61. Hal tersebut terjadi karena hasil dari 3,132+0,478.

3.4 Uji Hipotesis

a. Uji F

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518,782	2	259,391	64,152	,000 ^b
	Residual	392,208	97	4,043		
	Total	910,990	99			

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 7 terlihat F hitung sebesar 64,152 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,70. Dengan demikian $F_{hitung} 64,152 > F_{tabel} 2,70$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel independen (*Mobile Banking* dan ATM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah secara bersamaan.

b. Uji T

Tabel 8 Hasil Uji t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1,969	,052
	<i>Mobile Banking</i>	3,751	,000
	ATM	4,531	,000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

a) Variabel Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa pengaruh signifikan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar $3,751 > t_{tabel} 1,660$. Hal ini menunjukkan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan hasil tersebut menunjukkan H_a diterima.

b) Variabel ATM terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa pengaruh signifikan ATM terhadap kepuasan nasabah dicapai dengan nilai $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar $4,531 > t_{tabel} 1,660$. Hal ini menunjukkan bahwa ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 ^a	,569	,561	2,01082

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 9 terlihat nilai Adjusted R^2 sebesar 0,561. Artinya, meskipun variabel *Mobile Banking* dan ATM dapat menjelaskan 56,1% variasi penggunaan nasabah *Mobile Banking* dan ATM, sisanya 43,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

4. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama yaitu *Mobile Banking* dan ATM (*Automatic Teller Machine*) berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan.
- Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis kedua yaitu variabel *Mobile Banking* berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan.

- c. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis ketiga yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan.

5. Saran

- a. Bagi Akademis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperbanyak kajian-kajian penelitian terkait perbankan maupun penelitian dalam lingkup ekonomi yang membuat sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang.
- b. Bagi Pihak Bank, disarankan kepada Bank BTN di seluruh Indonesia untuk menjaga kepuasan nasabah, memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabah, karena sebagai salah satu tingkat kualitas usaha dan keberhasilan.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan, disarankan agar peneliti dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian melalui penelitian yang lebih mendalam seperti adanya tambahan berupa variabel

6. Ucapan Terimakasih

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Nurul Musfirah Khairiyah selaku pembimbing satu dan ibu Sisca Santika selaku pembimbing dua dan seluruh dosen Politeknik Negeri Balikpapan.

Daftar Pustaka

- Dadha. 2023. "Pengaruh Internetbanking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin Di Kota Batam." *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 5(5). doi: 10.33884/scientiajournal.v5i5.7435.
- Fitria, Annisa, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama. 2021. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." *Jurnal Informatika Kesatuan* 1(1):43–52. doi: 10.37641/jikes.v1i1.406.
- Jaya. 2023. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Teori Penerapan.
- Kusnadi, Hafidah Ayu, Nurbaiti, and Nursantri Yanti. 2024. "Pengaruh Layanan Internet Banking , Mobile Banking , Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2019)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonom* 2(1):69–85.
- Mariatul Jannah, Mukhlis Kaspul Anwar dan Yulida Mardini. 2023. "Jurnal Al-Risalah, Volume 19, Nomor 1, Januari - Juni 2023." 19:65–73.
- Mutiasari, Annisa Indah. 2020. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9(2):32–41. doi: 10.47942/iab.v9i2.541.
- Rochmah, Siti, and Fidyah Yuli Ernawati. 2022. "Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, Dan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Infokam* 18(1):18–27. doi: 10.53845/infokam.v18i1.315.

Artikel ini telah di revisi oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing I



Nurul Musfirah Khairiyah, S.E., M.M
NIP. 199007102019032021

Pembimbing II



Sisca Santika, S.E., M.S.A
NIP. 199309072022032015