

PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN FASILITAS ATM BNI TAPLUS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR

Dirwan*)

Ayu Pertiwi**)

Dosen STIE Nobel Indonesia Makassar

Alumni STIE Nobel Indonesia Makassar

Email : dirwan@stienobel-indonesia.ac.id

***Abstract :** Quantitative research is conducted to mengehui partial influence of convenience and ease of use of ATM facilities BNI Taplus to customer satisfaction Bank BNI Makassar Branch Office. Primary data in the form of questionnaire, distributed to one hundred customers in Bank BNI Makassar Branch Office. Research data were then analyzed using multiple linear regression analysis technique. Previously, the primary data were tested instruments and qualified regression analysis ie the classical assumption test. Based on the results of regression analysis and t-statistical test, this study concludes: convenience has a positive and significant impact on customer satisfaction, the first hypothesis accepted; ease of negative and significant impact on customer satisfaction; furthermore convenience has a more dominant influence than ease in customer satisfaction.*

***Keywords:** Situation; Convenience; Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Automated Teller Machine atau ATM adalah sarana strategi pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. (Himani Sharma; 2011). ATM mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. ATM diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi.

ATM membuat paradigma pada persaingan industri perbankan di seluruh dunia. ATM menawarkan berbagai dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. Adanya ATM diawali dengan basis informasi dan teknologi yang diadopsi dalam industri perbankan guna mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam transaksi keuangan.

Nasabah bank di di indonesia banyak yang menggunakan ATM termasuk ATM BNI TAPLUS bukan hanya sekedar menyimpan dana agar

lebih aman tapi juga untuk proses transaksi seperti transfer, debit dan kegunaan lainnya yang sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi menggunakan atm. Layanan ATM BNI TAPLUS diberikan oleh bank dengan tujuan memberikan kemudahan dan nyaman kepada nasabah khususnya nasabah BNI, pelayanan perbankan melalui ATM tersebut menyediakan layanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank ATM tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tapi juga bagi pihak bank, ATM memberikan keuntungan besar bagi pihak bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatka keuntungan bagi bank, kegiatan pemasaran untuk memelihara dan menarik nasabah .

Keuntungan bagi sektor perbankan diantaranya adalah keuntungan dalam aspek peningkatan layanan lebih cepat, kenyamanan, kemudahan serta kepuasan pelanggan 24 jam serta penghematan ruang dan biaya (Nasri 2012), terdapat banyak faktor yang membuat nasabah menaruh uang dibank, mulai dari lokasi ATM yang terjangkau, layanan yang memuaskan.

Tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi sampai dengan beberapa faktor lainnya yang membuat nasabah tertarik.

Hal ini dikarenakan bahwa faktor inilah tingkat persaingan yang terjadi antar bank cukup tinggi, ketika layanan tingkat kenyamanan dan kemudahan sudah memuaskan nasabah itulah yang di inginkan oleh nasabah.

Karena banyaknya pengguna atm BNI taplus maka dari itu BNI kantor cabang makassar menjadi tempat penelitian dengan alasan ingin mengetahui jumlah nasabah yang merasa nyaman dan mudah terhadap fasilitas atm bni taplus yang disediakan oleh pihak bank sehingga penelitian tersebut bisa menjadi informasi bagi pihak bank, calon nasabah maupun pihak lain.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank BNI

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Perkembangan
1	2015	107.744	-
2	2016	108.058	310
3	2017	121.843	13.785

Sumber : Bank Negara Indonesia

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan fasilitas ATM BNI Taplus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor cabang utama?
2. Apakah kenyamanan penggunaan fasilitas ATM BNI Taplus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor cabang utama makassar?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan ATM BNI Taplus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia.

2. Untuk mengetahui apakah kenyamanan penggunaan ATM BNI Taplus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Bank

Menurut kasnir (2012:12) menyatakan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Sedangkan menurut Supriyono (2010:1) Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda berharga, membiayai usaha perusahaan lain lain.

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1988 (Perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan) Pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan badan usaha dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit serta bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut hasibuan (2011:2) Menambahkan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang kekayaannya dalam bentuk asset keuangan (financial asset) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Bank juga pencipta uang yang dimaksudkan bahwa bank menciptakan uang giral dan mengedarkan uang kartal. Sedangkan menurut Martono (2010:26) Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang

diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat pembayaran baru berupa uang giral. Kegiatan utama suatu bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, giro dan kemudian menyalurkannya kembali dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit yang diberikan (loanable fund) dengan demikian kegiatan bank di Indonesia terutama kegiatan bank umum adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat.
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat.
3. Memberikan jasa bank lainnya.

Jenis-Jenis Bank

Menurut Kasmir (2013:32-37), bahwa Adapun jenis perbankan dewasa ini jika ditinjau dari berbagai segi antara lain :

1. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang pokok perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Pembangunan
- c. Bank tabungan
- d. Bank pasar
- e. Bank desa
- f. Lumbung desa
- g. Bank pegawai
- h. Dan bank lainnya

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bank Milik Pemerintah
Akte maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.
- b. Bank Milik Swasta Nasional
Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh

swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

- c. Bank Milik koperasi
Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.
- d. Bank Milik Asing
Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri.
- e. Bank Milik Campuran
Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

3. Dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi ke dalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut :

- a. Bank devisa
- b. Bank non devisa
4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau cara dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu :

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat)
2. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Definisi transaksi

Transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan, misalnya seperti menjual, membeli, membayar gaji serta membayar berbagai macam biaya lainnya.

Pada umumnya transaksi yang terjadi pada kehidupan sehari-hari didalam suatu perusahaan terbagi menjadi 2 jenis yaitu:

- a. Transaksi internal Adalah transaksi yang terjadi melibatkan hanya dibagian bagian dalam perusahaan saja, lebih menekankan perubahan posisi keuangan yang terjadi antara bagian yang ada dalam perusahaan contohnya seperti penghapusan piutang usaha, pengalokasian beban dan lain lain.
- b. Transaksi eksternal adalah suatu transaksi yang melibatkan pihak luar perusahaan seperti misalnya, transaksi penjualan, pembelian dan lain lain

Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a. Kualitas produk atau barang
Konsumen akan merasa mudah dan nyaman bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan
Konsumen yang merasa mudah dan nyaman akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104) :

- a. Sistem keluhan dan saran
Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- b. Ghost shopping
Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan
- c. Lost customer analysis
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

- d. Survei kepuasan pelanggan
Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sesuatu yang dilakukan atau digunakan mudah untuk dipahami (Davis, 1989: 320). Definisi tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Goodwin dan Silver dalam Adam et al., 1992: 229). Venkatesh dan Davis (2000: 201) membagi dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (clear and understandable).
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem

tersebut (does not require a lot of mental effort).

- c. Sistem mudah digunakan (easy to use).
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (easy to get the system to do what he/she wants to do).

Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness)

Persepsi Kemanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis 1989: 320). Adamson dan Shine (2003) mendefinisikan Persepsi Kemanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Venkatesh dan Morris (2003) menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2000: 201) membagi dimensi Persepsi Kemanfaatan menjadi berikut:

- a. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (improves job performance).
- b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu (increases productivity).
- c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (enhances effectiveness).
- d. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (the system is useful)

Kenyamanan

Kesenangan atau kenyamanan (enjoyment) adalah sejauh mana suatu kegiatan melakukan suatu aktivitas dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari

nilai instrumental (Davis et al, 1992). Atas dasar ini, kenyamanan yang dirasakan adalah bentuk motivasi intrinsik dan menekankan pada kesenangan dan kepuasan yang melekat dari aktivitas tertentu. Pikkarainen et al. Dalam Davis (2004) menjelaskan bahwa kenyamanan merupakan keadaan dimana seorang individu menggunakan atau melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri.

Hubungan antara persepsi kenyamanan dan minat menggunakan telah menerima dukungan teoritis dan empiris. Alasannya adalah bahwa individu yang mengalami kesenangan atau kenikmatan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat untuk menggunakannya daripada yang lain (Sun and Zhang, 2006). Davis et al. (1992) menyatakan bahwa pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari penggunaan lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan.

Keamanan

Aspek keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Menurut Budhi Rahardjo (2005: 2) keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Yousafzai et. al.

Dalam Lallmahamood (2007: 7) dalam konteks banking, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu. Dapat disimpulkan bahwa

keamanan dalam penggunaan adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking.

Kepercayaan

Pengertian kepercayaan menurut Gefen (2002) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. Kepercayaan mengacu pada keyakinan terhadap sesuatu dan percaya bahwa pada akhirnya apa yang dilakukan akan membawa kebaikan atau keuntungan (Gilbert & Tang, 1998 dalam Mukhrejee dan Nath, 2003).

Berdasarkan beberapa definisi di atas kepercayaan adalah kepekaan individu terhadap nilai-nilai yang dibagi antar kedua pihak yang sifatnya menguntungkan bagi kedua pihak. Jadi kepercayaan terhadap online banking merupakan proses pertukaran nilai-nilai antara bank dengan nasabahnya yang nilai-nilai ini menguntungkan bagi pihak bank maupun bagi pihak nasabah. Dalam penelitian ini kepercayaan berkenaan dengan keyakinan atas kemampuan dan integritas dari layanan online banking yang dalam penelitian ini ditujukan dalam beberapa tolak ukur, yaitu sistem keamanan bank, sistem kerahasiaan bank, jaminan keamanan dan kerahasiaan, dan kompensasi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan. Menurut Jia, Shen (2003) dalam Reipita Sari (2013) terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kepercayaan (trust) yaitu:

- (1) sistem keamanan bank
- (2) sistem kerahasiaan bank

Biaya

Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang

berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya terbagi menjadi dua, yaitu biaya eksplisit dan biaya implisit. Biaya eksplisit adalah biaya yang terlihat secara fisik, misalnya berupa uang. Sementara itu, yang dimaksud dengan biaya implisit adalah biaya yang tidak terlihat secara langsung, misalnya biaya kesempatan dan penyusutan barang modal.

Automated Teller Machine (ATM)

ATM menurut Ellen Florian (2004) adalah "alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank.

ATM dalam bahasa asing Automated Teller Machine dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri. ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian tahun 1939. Pada tahun tersebut Luther mendirikan ATM di City Bank yang terletak di New York. Namun pemasangan mesin ATM di bank tersebut tidak berlangsung lama hanya berkisar sekitar 6 bulan saja dikarenakan banyak nasabah masih belum mengenal fungsi ATM. Perkembangan ATM terhenti selama kurang lebih 25 tahun. Pada tanggal 22 Juni 1967 De La Rue kembali mengembangkan ATM pertama dan mendirikan ATM untuk pertama kalinya di London pada Bank Barclays. Saat itu ATM telah mengenal adanya PIN yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dikembangkan oleh insinyur Inggris bernama James Good Fellow tahun 1965. Sejak saat itu perkembangan ATM terus berkembang seiring teknologi yang semakin maju. ATM mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1960-an.

Sementara itu definisi ATM menurut Kasmir (2007:327) "ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.

ATM yang dilengkapi dengan kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan (bank) yang disebut dengan Kartu ATM. Kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak bank biasanya sudah menetapkan batas jumlah penarikan atau transaksi tunai maksimum perhari. Batas penarikan ATM ditetapkan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kerusakan pada perangkat ATM, selain itu batas jumlah penarikan diterapkan untuk mengantisipasi kelebihan penyediaan uang tunai dalam ATM.

Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas ATM akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu ATM. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing-masing bank.

METODE ANALISIS

Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, Umar (2014:166). Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan computer, misalnya melalui bantuan paket computer SPSS. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a. jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ (Pada taraf signifikansi 5%), maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ (Pada taraf signifikansi 5%), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Misalnya, seseorang yang telah mengisi kuesioner pertama hilang

isinya kusioner pertama yang kedua haruslah sama atau kusioner tersebut dilakukan pengukuran berulang, akan mendapatkan hasil yang sama. Kriteria pengujian instrument dikatakan handal apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%.

Analisis Berganda

Menurut Sugiyono (2014:275), bahwa analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti diramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variable dependen (kriterium), bila 2 atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dimanuplasi (dinaik turunkan nialinya). Persamaan regresi untuk dua predicator adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan
- a = Nilai Konstanta
- b1 b2 = koefisiensi regresi
- X1 = kemudahan
- X2 = kenyamanan
- e = standar error

Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen.

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan dari uji validitas 20 pernyataan diatas diketahui semua item dalam penelitian ini valid, sebab itu seluruh item dapat diolah untuk pengolahan berikutnya.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan reliabel, artinya kuisisioner tersebut dapat digunakan lebih dari satu kali dan dapat diandalkan

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independent. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependent dengan suatu persamaan:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,325	2,127		,623	,535
1 kemudahan nasabah	,388	,088	,242	4,400	,000
kenyamanan nasabah	1,610	,120	,736	13,373	,000

a. Dependent Variable: kepuasan penggunaan

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah dapat diketahui oleh beberapa variabel maka dapat disimpulkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,325 + ,388 (X1) + 1,610 (X2) + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi dapat dijelaskan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta diperoleh 1,325 artinya apabila kemudahan (X1) dan

- kenyamanan (X2) sama dengan nol, maka kepuasan nasabah adalah positif
- Nilai koefisien regresi untuk variabel kemudahan (X1) yaitu, 388. Hal ini berarti bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
 - Nilai koefisien regresi untuk variabel kenyamanan (X2) yaitu sebesar 1,610. Hal ini berarti kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
 - Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel bebas atau independen yang paling berpengaruh adalah kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien

sebesar 1,610 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah pengaruhnya yaitu kemudahan dengan nilai koefisien ,388, dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Berikut ini tabel koefisien determinasi yang dihasilkan dalam penelitian:

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 ^a	,793	,789	3,030

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya R^2 adalah 0,793, hal ini berarti 79,3% variasi dari e kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen yaitu kemudahan (X1) dan kenyamanan (X2) sedangkan sisanya (100% - 79,3% = 21,7%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-

faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi seberapa jauh pengaruh variabel kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Adapun penjelasan dari hasil pengujian masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,325	2,127		,623	,535
1 kemudahan nasabah	,388	,088	,242	4,400	,000
kenyamanan nasabah	1,610	,120	,736	13,373	,000

a. Dependent Variable: kepuasan penggunaan

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Uji t pada tabel di atas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut ini dijelaskan hasil perhitungan uji t masing-masing variabel:

- Kemudahan

Hasil uji signifikansi pengaruh parsial (uji t) pada variabel kemudahan penggunaan kartu ATM BNI taplus menghasilkan uji t-hitung > t-tabel yaitu 4,400 > 1,987 dan signifikansi sebesar 0.000. Tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka dapat diketahui bahwa

hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Kenyamanan

Hasil uji signifikansi pengaruh parsial (uji t) pada variabel kenyamanan menghasilkan t-hitung > t-tabel $13,373 > 1,987$ dan signifikansi sebesar 0.000. Tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah dengan SPSS diperoleh persamaan $Y = 1,325 + 388(X1) + 1,610(X2) + e$, menyatakan bahwa jika ada kemudahan (X1) dan kenyamanan (X2) dianggap konstan, maka kepuasan nasabah akan sama dengan 1,325. Dan 1,610 menyatakan bahwa setiap penambahan satu poin kemudahan (X1) maka akan menambah kepuasan nasabah (Y) sebesar 1,325. Sedangkan 1,610 menyatakan bahwa setiap penambahan satu poin kenyamanan (X2) maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 1,610.

Pengaruh kemudahan Terhadap kepuasan konsumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai uji parsial variabel kemudahan menghasilkan nilai t hitung $4.400 > t$ tabel 1,987 dan signifikansi dari variabel $0,000 < 0,05$ sehingga kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan kartu ATM BNI maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan kartu ATM BNI dan sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan penggunaan kartu ATM BNI maka semakin rendah pula kepuasannya.

Pengaruh kenyamanan Terhadap kepuasan nasabah

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai uji parsial variabel kenyamanan menunjukkan t hitung $13,373 > t$ tabel 1,987 dan signifikansi dari variabel kenyamanan $0,000 < 0,05$ sehingga kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. maka semakin tinggi kenyamanan penggunaan kartu ATM BNI maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah kenyamanan penggunaan ATM BNI maka semakin rendah pula kepuasannya.

Hasil analisis uji t menunjukkan variabel kenyamanan lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah daripada variabel kemudahan, hal ini berarti bahwa kenyamanan yang dibutuhkan nasabah sangat pengaruh terhadap adanya kepuasan nasabah daripada kemudahan menggunakan kartu ATM BNI.

Pengaruh kemudahan dan kenyamanan berdasarkan Koefisien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) besarnya adalah 79,3%. Hal ini menunjukkan bahwa 79,3% variabel independen yaitu kemudahan dan kenyamanan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan Kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Utama Makassar variabel kemudahan (X1), Variabel kenyamanan (X2), Kepuasan nasabah (Y) yaitu :

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika variabel kemudahan penggunaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, demikian sebaliknya apabila variabel kemudahan

- penggunaan rendah maka kepuasan nasabah juga akan rendah.
2. Kenyamanan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika variabel kenyamanan penggunaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, demikian sebaliknya apabila kenyamanan penggunaan rendah maka kepuasan nasabah juga akan rendah.

Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan simpulan penelitian, maka dapat disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta dapat menjadi bahan perbandingan dimasa mendatang. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut:

Mengingat begitu berpengaruhnya kemudahan dan kenyamanan penggunaan ATM BNI terhadap kepuasan nasabah, maka Bank BNI kantor cabang utama harus tetap mempertahankan kemudahan dan kenyamanan penggunaan atm terutama pada variabel kemudahan dalam penggunaan ATM harus lebih ditingkatkan.

Apabila dimensi diatas dapat dipertahankan dan ditingkatkan, maka nasabah akan merasa puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh bank. Kepuasan memicu persepsi baik nasabah terhadap bank, sehingga tujuan perusahaan serta kepuasan nasabah dapat terpenuhi bersama

Dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti tingkat kinerja karyawan, pengukur tingkat kepuasan nasabah, dan lain sebagainya agar dapat memperoleh hasil penelitian yang detail dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Repository.uin-suska.ac.id/1516/1/2012-2012179MEN.pdf

Dr. Kasmir, 2014. *Bank dan lembaga keuanganlainnya* . edisi revisi

Daryanto, Setyobudi 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta : Gava prima

<https://boele21wordpress.com/2011/03/22/fungsi-dan-peranan-bank-secara-umum-skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/pengertian-kepuasan-konsumen.html>

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta

Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html

Kasmir, *Bankdan lembaga keuangan lainnya*. Edisi keenam : PT. Raja Grafiindo Persada Jakarta

Kasmir, 201. *Dasar dasar perbankan* . edisi revisi www.pengertianku.net

Irawan Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada

Malayu S.P. Hasibuan. 2008. *Dasar – Dasar Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

<https://journal.uny.ac.id/index.php/jkpai/article/download/882/701>

Download.portalgaruda.org/article.php.persepsiEprints.uny.ac.id/15308/1/skripsi.pdf

<https://id.wikipedia.org/wiki/biaya>

