

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI)
(Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)**

Oleh :

**YUSUF BACHTIAR
NPM. 1903022024**



**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
(Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syari'ah

Oleh :

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024

Pembimbing : Liberty, S.E., M.A., M.M.

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Email:stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan Permohonan untuk dimunaqsyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Jurai Siwo Lampung
Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : YUSUF BACHTIAR
NPM : 1903022024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING
Skripsi : AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus
D Kota Bumi)

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqsyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 10 Desember 2025
Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN


Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes
Kampus D Kota Bumi)

Nama : YUSUF BACHTIAR
NPM : 1903022024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Metro, 10 Desember 2025
Dosen Pembimbing



Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirangmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507. Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-0474/Un.36-3/10/PP-004/03/2006.

Skripsi dengan Judul: *ANALISIS PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)(Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)*, disusun oleh: Yusuf Bachtiar, NPM: 1903022024, Prodi: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/22 Desember 2025.

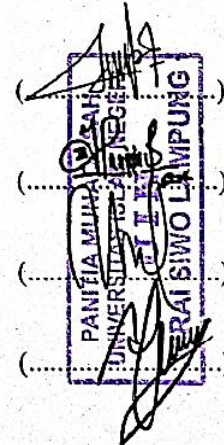
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A.

Penguji I : Zumaroh, M.E., Sy.

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I.

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dr. Santoso, M.H.

NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING AUTOMATIC TELLER MECHINE & CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)

Oleh :

**YUSUF BACHTIAR
NPM. 1903022024**

Perkembangan teknologi informasi mendorong perbankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis syariah dituntut tidak hanya menyediakan layanan yang modern dan efisien, tetapi juga memastikan kesesuaian operasional dengan prinsip-prinsip Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan *mobile banking*, *automatic teller machine* (ATM), dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi sebagai nasabah BSI, serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan dokumentasi terkait. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik. Analisis data dilakukan secara induktif dengan mengaitkan temuan lapangan pada teori kepuasan nasabah dan perspektif Islam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking*, ATM, dan *Customer Service* BSI pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi dinilai cukup baik. *Mobile Banking* memudahkan transaksi meski masih terkendala teknis, ATM terbatas, dan *Customer Service* relatif ramah. Dalam perspektif Islam, mahasiswa merasa puas secara fungsional dan spiritual karena layanan sesuai prinsip syariah, namun peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan..

Kata Kunci: *Layanan, Mobile Banking, ATM, Customer Service* .

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang ditunjuk dari sumber dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 05 Desember 2025
Yang menyatakan,



Handwritten signature of Yusuf Bachtiar.

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024

MOTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾ ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa 4:58).

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas ke-Hadirat Allah SWT dan shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Mursalin dan Ibu Susilawati yang senantiasa memberikan dukungan penuh baik berupa doa dan motivasi maupun dukungan materil khususnya uang untuk terus melanjutkan pendidikan dan mengapai impian yang saya miliki.
2. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dosen Pembimbing Skripsi saya yaitu Liberty, S.E., M.A., M.M yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking Automatic Teller Mechine & Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi***”. Skripsi penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung guna memperoleh gelar S1 Sarjana Perbankan Syariah.

Dalam skripsi penelitian ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa kekhilafan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., selaku Rektor UIN Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Jurai Siwo Lampung.
3. Bapak Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh., Ec., selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty, S.E., M.A., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membagi waktunya dan ilmunya untuk memberikan bimbingan dan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan UIN Jurai Siwo Lampung yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.
7. Almamater kebanggaanku UIN Jurai Siwo Lampung.

Semoga segala bantuan, dorongan, ilmu, dan bimbingan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan dibalas dengan rahmat dan hidayah Allah SWT. Peneliti memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari selesai. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan akademik.

Metro, 05 Desember 2025
Peneliti,



Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan & Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. <i>Mobile Banking</i>	10
B. <i>Automatic Teller Mobile Banking</i>	13
C. <i>Customer Service</i>	18
D. Kepuasan Nasabah	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis & Sifat Penelitian	31

B. Sumber Data.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gamaran Umum Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.....	37
B. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking Automatic Teller Mechine (ATM)</i> , Dan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)	43
C. Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking Automatic Teller Mechine (ATM)</i> , Dan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi).....	52
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Total Mahasiswa Poltekkes Kampus D Kota Bumi.....	41
-----------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik	36
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Poltekkes Kampus D Kota Bumi	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Tugas
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Keterangan Lulus Ujian Plagiasi
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Outline
8. Alat Pengumpul Data
9. Transkrip Wawancara
10. Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan perbankan. Bank sebagai lembaga keuangan dituntut untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks.¹ Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan layanan perbankan elektronik (*electronic banking*), khususnya *mobile banking*, ATM, serta peningkatan kualitas *customer service* (CS) sebagai garda terdepan pelayanan bank.

Mobile banking merupakan sebuah solusi inovatif dari lembaga keuangan seperti bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai fitur perbankan melalui perangkat *mobile* mereka, seperti telepon seluler, kapanpun dan dimanapun.² Menurut Hadi *mobile banking* atau biasa dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan layanan digital perbankan dengan menerapkan teknologi informasi. Layanan ini hadirkan oleh pihak bank demi membantu para nasabah bank agar memperlancar dan mempermudah segala kegiatan transaksinya.³ Kehadiran

¹ Anindia Putri. "Pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Bank BCA Serang)", *Jurnal Manajemen Bisnis Tirtayasa*. Vol. 1 No. 2/Januari 2025, 80.

² Anggun Okta Fitri. "Analisis Pelayanan Frontliner dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT Bank BSI KCP Metro)", *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* Vol. 3 No. 4 /Juni 2024, 150.

³ Anindia Putri. "Pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Bank BCA Serang)", *Jurnal Manajemen Bisnis Tirtayasa*. Vol. 1 No. 2/Januari 2025, 80.

mobile banking diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.

Mobile banking juga memiliki sejumlah kendala di balik manfaat yang di tawarkan. Gangguan sistem seperti aplikasi *error*, *server down*, serta ketergantungan pada kualitas jaringan internet dapat menurunkan kenyamanan nasabah. Selain itu, risiko keamanan data dan penipuan digital juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.⁴ Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara positif maupun negatif.

Selain *mobile banking*, *automatic teller machine* (ATM) juga menjadi fasilitas perbankan yang berperan penting dalam menunjang pelayanan kepada nasabah. ATM memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti penarikan tunai, transfer dana, dan pengecekan saldo secara mandiri selama 24 jam.⁵ Keberadaan ATM bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan serta mengurangi antrean di kantor bank. Meskipun demikian, permasalahan seperti mesin ATM yang sering mengalami gangguan teknis, kehabisan uang, kartu tertelan, serta risiko kejahatan perbankan seperti *skimming* dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.⁶

⁴ Nur Aini, Fajar Prasetyo, "Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah", *Jurnal Manajemen Perbankan Digital*, Vol. 3 No. 2/September 2025, 97.

⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2022), 112.

⁶ Rudi Hartono, *Sistem Layanan Perbankan Modern*, (Jakarta: PT. Citra Media Perkasa, 2023), 56.

Customer service (CS) di samping layanan berbasis teknologi tetap memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. *Customer service* berfungsi sebagai penghubung antara bank dan nasabah dalam memberikan informasi, menangani keluhan, serta membantu penyelesaian masalah. Pelayanan *customer service* yang ramah, cepat, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak solutif dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah meskipun fasilitas teknologi sudah tersedia dengan baik.⁷

Kepuasan nasabah sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan terhadap suatu produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.⁸ Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai elemen, seperti harapan, kinerja aktual, perbandingan antara harapan dan kenyataan, pengalaman, serta konfirmasi atau diskonfirmasi atas layanan yang diterima. Kepuasan nasabah dalam perspektif Islam tidak hanya diukur dari aspek material, tetapi juga berdasarkan standar syariah, seperti penerapan sifat *qana'ah*, *amanah*, dan kejujuran (benar/lurus) dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh bank.⁹

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan yang modern dan efisien, tetapi juga memastikan bahwa seluruh aktivitas operasionalnya sesuai dengan prinsip-

⁷ Ahmad Fauzi, *Manajemen Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2023), 45.

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan Modern*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2024), 201.

⁹ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

prinsip syariah. Kerja sama antara BSI dan Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi menjadi salah satu bentuk implementasi layanan perbankan syariah dalam mendukung kebutuhan administrasi dan transaksi keuangan mahasiswa. Kerja sama ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran UKT serta layanan keuangan lainnya, sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi, diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memahami konsep dasar perbankan syariah. Ahmad Rafi Pratama menyatakan bahwa *“Bank Syariah itu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, jadi tidak menggunakan bunga tapi sistem bagi hasil.”*¹⁰ Pendapat serupa disampaikan oleh Dimas Putra Wijaya yang mengatakan *“Bank Syariah itu bank yang sistemnya sesuai syariat Islam dan tidak menggunakan bunga.”*¹¹ Namun, beberapa mahasiswa seperti Fajar Ramadhan menilai bahwa *“...Kadang layanannya sama saja seperti bank konvensional,”*¹² yang menunjukkan adanya persepsi kritis terhadap implementasi prinsip syariah dalam praktik pelayanan.

Sebagian besar mahasiswa menilai bahwa pelayanan *customer service* BSI cukup baik, ramah, dan membantu. Ahmad Rafi Pratama mengungkapkan

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹¹ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹² Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

“Pelayanannya bagus, ramah, dan cepat tanggap,”¹³ sementara Nadia Putri Lestari menyatakan “Ramah dan cepat, prosesnya mudah.”¹⁴ Namun, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan antrean panjang dan lambatnya penanganan, seperti yang disampaikan oleh Andi Prasetyo “Kurang tanggap dan kurang cepat.”¹⁵ Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan CS masih perlu ditingkatkan.

Mayoritas mahasiswa pada layanan *mobile banking* merasa sangat terbantu dengan kemudahan transaksi digital. Dimas Putra Wijaya menyebut “M-banking-nya praktis banget. Saya sering transfer dan cek saldo lewat HP, jadi nggak perlu ke bank.”¹⁶ dan Rizki Putra Wijaya menambahkan “Sangat membantu, bisa bayar tagihan dan transfer dengan mudah,”¹⁷ Namun, kendala teknis seperti aplikasi error dan *maintenance* yang lama masih sering terjadi, sebagaimana disampaikan oleh Melati Ayu Prameswari “Sering *maintenance* lama, susah login.”¹⁸

Pengalaman mahasiswa terhadap layanan ATM menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian mahasiswa menyatakan transaksi berjalan lancar, tetapi sebagian lainnya mengalami kegagalan tarik tunai dan keterlambatan pengembalian saldo. Selain itu, keterbatasan jumlah ATM di sekitar kampus

¹³ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

menjadi keluhan utama yang dirasakan mahasiswa, yang dinilai cukup mengganggu aktivitas keuangan mereka.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh layanan *mobile banking*, ATM dan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan tersebut. Maka dari itu peneliti memilih topik penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking Automatic Teller Mechine (ATM)*, Dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah: “Bagaimana kondisi layanan *mobile banking*, *automatic teller mechine (atm)*, dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi?”

C. Tujuan & Manfaat Penelitian

Tujuan & Manfaat dalam pembuatan skripsi penelitian ini berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan di atas yaitu:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang analisis pengaruh layanan *mobile banking*, *automatic teller mechine (ATM)*, dan *customer service* terhadap

kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (studi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi) yaitu untuk mengetahui kondisi layanan *mobile banking*, *automatic teller mechine (atm)*, dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh layanan *mobile banking*, *automatic teller mechine (ATM)*, dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi, sebagai bahan informasi bagi para peneliti selanjutnya sekaligus menambah dan memperkaya khazanah pemikiran di bidang perbankan.
- b. Secara praktis empiris penelitian ini diharapkan adalah sebagai masukan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan BSI agar dapat bekerja dengan baik dan memuaskan nasabah.

D. Penelitian Relevan

Adapun penelitian yang telah dilakukan dan relevan, maka peneliti mencari referensi dari beberapa penelitian-penelitian yang ada sebelumnya. Hasil dari pencarian yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Analisis Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta skripsi milik Ade Kusuma mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Program Studi Perbankan Syariah NPM 20212024. Perbedaan yang ada pada penelitian ini terletak pada variabel bebas dan lokasinya yaitu penelitian yogi berfokus menggunakan variabel keamanan fasilitas, tambahan biaya fasilitas, kemampuan akses fasilitas dan kondisi fasilitas fasilitas *m-banking*. Studi kasus penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah BRI Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Sedangkan peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Customer Service* dengan objek penelitian Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi. Teknik penelitian yang digunakan saudara yogi adalah kuantitatif dengan pendekatan *expost facto*, teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian *field research* yang bersifat deskriptif kualitatif. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini terletak pada variabel terikatnya yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.¹⁹
2. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan skripsi milik Dinis Muhammad Alfarizi mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Program Studi Manajemen Dakwah

¹⁹ Ade Kusuma, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023), 8.

NPM 11170530000015. Persamaan yang terdapat pada penelitian saudara Dinis dengan peneliti yaitu pada variabel terikatnya mengenai kepuasan nasabah pada Bank dan variabel bebasnya membahas tentang pengaruh layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Perbedaan yang ada pada penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian dimana saudara Dinis melakukan penelitian di Bank BSI KCP Tangerang Parakan sedangkan peneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi. Serta Teknik pengumpulan data saudara Dinis menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti bersifat deskriptif kualitatif.²⁰

3. Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa skripsi milik Risdianti Harun mahasiswi UIN Alauddin Makassar Program Studi Manajemen Dakwah NIM 60400112039. Perbedaan yang terdapat pada penelitian saudara Risdianti dengan peneliti terletak pada objek penelitian dimana saudara Risdianti dilaksanakan di Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa sedangkan peneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi. Dalam penelitian saudara Risdianti memiliki persamaan pada variabel terikat dan bebasnya yaitu untuk mengetahui pengaruh layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.²¹

²⁰ Dinis Muhammad Alfarizi, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

²¹ Risdianti Harun, "*Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sunggu Minasa*", (UIN Alauddin Makassar, 2025).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan sebuah solusi inovatif dari lembaga keuangan seperti bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai fitur perbankan melalui perangkat *mobile* mereka, seperti telepon seluler, kapanpun dan dimanapun.¹ Menurut Hadi *mobile banking* atau biasa dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan layanan digital perbankan dengan menerapkan teknologi informasi. Layanan ini hadirkan oleh pihak bank demi membantu para nasabah bank agar memperlancar dan mempermudah segala kegiatan transaksinya.²

Mobile banking juga merupakan bentuk dukungan bank terhadap kegiatan bisnis nasabah, di mana mereka dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan cepat, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan bisnis mereka.³ Sehingga dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa *mobile banking*

¹ Anggun Okta Fitri. "Analisis Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT Bank BSI KCP Metro)", *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* Vol. 3 No. 4 /Juni 2024, 150.

² Anindia Putri. "Pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Bank BCA Serang)", *Jurnal Manajemen Bisnis Tirtayasa*. Vol. 1 No. 2/Janurai 2025, 80.

³ Surya Djasyuro. "Analisis Citra Prusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BRI Kota Medan)", *Jurnal Ekonomi & Manajemen*. Vol. 1 No. 4/ Oktober 2025,162.

merupakan layanan perbankan yang sangat bermanfaat bagi nasabah di era digital ini, di mana kemudahan, kecepatan, dan efisiensi menjadi faktor yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari.

2. Fitur *Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.⁴

3. Cara Kerja *Mobile Banking*

Cara kerja untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS *Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih

⁴ Nelson Tampubolon et al, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta : OJK, 2024), 13.

menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.⁵

3. Dampak Positif & Negatif *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah

Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi melalui smartphone. Kehadiran *mobile banking* memberikan dampak positif dan negatif terhadap kepuasan pelayanan nasabah. Adapun dampak positif dan negatif *Mobile Banking* terhadap kepuasan pelayanan nasabah:

a. Dampak positif & negatif *Mobile Banking* terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Mobile banking memberikan kemudahan dan kecepatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo tanpa harus datang ke kantor bank. Layanan ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan nasabah. Kemudahan tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.⁶

b. Dampak negatif *Mobile Banking* terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Mobile banking juga memiliki dampak negatif, terutama jika terjadi gangguan sistem seperti aplikasi error, server down, atau jaringan

⁵ Nelson Tampubolon et al, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta : OJK, 2024), 13.

⁶ Ahmad Ridwan, *Digital Banking dan Kepuasan Nasabah*, (Bandung: CV. Media Cendekia, 2023), 41.

internet yang tidak stabil. Selain itu, risiko keamanan data dan penipuan digital dapat menurunkan rasa aman serta kepercayaan nasabah, sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan pelayanan.⁷

B. *Automatic Teller Mechine (ATM)*

1. *Pengertian Automatic Teller Mechine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) adalah fasilitas perbankan elektronik yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang ke teller. Melalui ATM, nasabah dapat melakukan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian berbagai layanan keuangan lainnya selama 24 jam. Keberadaan ATM bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi layanan perbankan kepada masyarakat.⁸

Automatic Teller Machine (ATM) juga merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine (ATM)* dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine (ATM)* biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).

⁷ Nur Aini, Fajar Prasetyo, "Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah", *Jurnal Manajemen Perbankan Digital*, Vol. 3 No. 2/September 2025, 97.

⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2022), 112.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Automatic Teller Machine (ATM)* antara lain:

- a. Penarikan tunai
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya *Automatic Teller Machine (ATM)* antara lain:

- a. Fee dari pemegang kartu ATM.
- b. Menarik nasabah.

Penggunaan kartu ATM/Debit yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* atau Debit adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi *via Automatic Teller Machine (ATM)* untuk penarikan tunai, transfer antar rekening atau antar bank.
- b. Selain itu khusus untuk kartu Debit, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.⁹

⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2025), 172.

2. Jenis-Jenis Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM)

Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lainnya seperti *inquiry*, saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar diseluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non-bank tersebut namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.

Automatic Teller Machine (ATM) Non tunai mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Secara fisik bentuk ATM Non tunai berbeda dengan ATM biasa, karena non-tunai tidak memiliki mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian layar.

ATM setor tunai (CDM-*Cash Deposite Machine*) mesin ATM dapat menerima setoran tunai dan pengecekan saldo rekening, ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah. Secara fisik ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang / laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu *Bank Card* dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak

memerlukan aktifitas atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan *Ter-update* secara *realtime*.

Drive Thru mesin ATM dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, inquiry saldo, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM *Drive Thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah nonbank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.

Pelayanana *Automatic Teller Mechine* (ATM) Pelayanan yang diberikan *Automatic Teller Machine*(ATM) antara lain:

- a. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
- b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan *bilyet giro* (BG).
- c. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
- d. Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listik, telepon dan pembayaran lainnya.¹⁰

¹⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2023), 207.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM disamping yang diatas adalah:

- a. Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
- b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c. Menjamin keamanan dan *privacy*.¹¹

3. Dampak Positif & Negatif ATM Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah

ATM merupakan salah satu fasilitas perbankan yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah. Keberadaan ATM memberikan dampak positif maupun negatif terhadap kepuasan pelayanan nasabah. Adapun dampak positif dan negatif ATM terhadap kepuasan pelayanan nasabah:

- a. Dampak positif ATM terhadap kepuasan pelayanan nasabah

ATM memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi karena nasabah dapat melakukan tarik tunai, transfer, dan cek saldo tanpa harus datang ke teller. Selain itu, layanan ATM yang tersedia selama 24 jam meningkatkan kenyamanan nasabah dan mengurangi antrean di kantor bank, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan memuaskan.

- b. Dampak negatif ATM terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Di sisi lain, ATM juga memiliki dampak negatif apabila sering mengalami gangguan teknis seperti mesin error, kehabisan uang, atau kartu tertelan. Selain itu, risiko keamanan seperti skimming dan

¹¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2023), 207.

penyalahgunaan data dapat menurunkan rasa aman serta kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.¹²

C. *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Customer service (CS) adalah unit atau bagian dalam perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan, informasi, dan bantuan kepada pelanggan terkait produk atau jasa yang ditawarkan. *Customer service* berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen.¹³

Customer Service juga diartikan sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat. Kualitas *customer service* yang baik dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.¹⁴

Selain itu, customer service merupakan ujung tombak perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan, baik dalam menangani keluhan, memberikan solusi, maupun menyampaikan informasi. Pelayanan customer service yang profesional dapat membentuk citra positif perusahaan di mata masyarakat.¹⁵

¹² Rudi Hartono, *Sistem Layanan Perbankan Modern*, (Jakarta: PT. Citra Media Perkasa, 2023), 56.

¹³ Ismail, *Layanan dan Produk Perbankan Digital*, (Jakarta : Kencana, 2024), 54.

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Manajemen Layanan Keuangan Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2023), 102.

¹⁵ Nelson Tampubolon, *Transformasi Layanan Perbankan Digital*, (Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan, 2025), 21.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

2. Tugas *Customer Service*

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah :

- a. Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- b. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi) dalam hal ini *customer service* memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- c. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan) sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru, mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang masih minim pengetahuannya terhadap bank.
- d. Sebagai *costumer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah), termasuk membujuk atau

merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

- e. Sebagai *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.¹⁶

3. Syarat Seorang *Customer Service* Yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Agar pelayanan yang berkualitas perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*. Berikut persyaratan untuk menjadi seorang *customer service* :

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki kesehatan jasmani dan rohaninya. petugas *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau.

b. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. *Customer service* juga harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur dan serius serta punya rasa tanggung jawab.¹⁷

¹⁶ Marlius Doni. Putriani Izet, "Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Pinan Dilihat Dari Kualitas Layanan *Customer Service*", *Jurnal Pundi*, Vol. 03 No. 02/Juli 2025, 112.

¹⁷ Harun Yanti Risda, "*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BRI Sayariah KCP Sungguminasa*" (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin: Makassar, 2024). 32.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju.

d. Persyaratan sosial

Customer service harus mampu memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang, dan tabah.¹⁸

4. Dampak Positif & Negatif *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah

Customer service merupakan ujung tombak dalam pelayanan suatu perusahaan atau instansi. Kualitas *customer service* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, baik secara positif maupun negatif. Dalam praktiknya dampak positif dan negatif *customer service* terhadap kepuasan pelayanan nasabah adalah :

a. Dampak positif *customer service* terhadap kepuasan pelayanan nasabah

1) Meningkatkan kepuasan pelanggan

Pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan ketika *customer service* melayani dengan ramah, cepat, dan solutif.

¹⁸ Syah Puta Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan)", *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 /2025, 478.

2) Membangun kepercayaan dengan pelanggan

Pelayanan yang konsisten dan profesional membuat pelanggan percaya pada perusahaan atau instansi.

3) Meningkatkan citra perusahaan

Customer service yang baik mencerminkan kualitas dan reputasi perusahaan di mata masyarakat.

4) Mengurangi keluhan berulang dari nasabah

Penanganan masalah yang tepat dapat mencegah masalah yang sama terjadi kembali.¹⁹

b. Dampak negatif *customer service* terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Customer service yang kurang profesional, tidak ramah, atau lambat dalam menangani keluhan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa kecewa, kehilangan kepercayaan, bahkan beralih ke kompetitor. Dampak negatif lainnya adalah meningkatnya keluhan pelanggan serta rusaknya citra perusahaan di mata masyarakat.²⁰

5. Syarat Seorang *Customer Service* yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Agar pelayanan yang berkualitas perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*. Berikut persyaratan untuk menjadi seorang *customer service* :

¹⁹ Siti Rahmawati, Budi Santoso, Andi Pratama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, Vol. 2 No. 1/Juni 2024, 78.

²⁰ Ahmad Fauzi, *Manajemen Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2023), 45.

e. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki kesehatan jasmani dan rohaninya. petugas *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau.

f. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. *Customer service* juga harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur dan serius serta punya rasa tanggung jawab.²¹

g. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju.²²

h. Persyaratan sosial

Customer service harus mampu memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang, dan tabah.²³

²¹ Harun Yanti Risda, “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa “(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin: Makassar, 2024). 32.

²² Syah Puta Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan”, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 /2025, 478.

²³ Syah Puta Bakri Ahmad, Susianto, Murtani Alim, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan”, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1 /2025, 478.

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas.²⁴ Kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai respon emosional nasabah yang muncul setelah menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, khususnya dalam sektor perbankan. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong terciptanya kepuasan nasabah secara berkelanjutan.²⁵

Pendapat lain yaitu Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto menyatakan bahwa “kepuasan didefinisikan sebagai selisih antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank”.²⁶ Sehingga kriteria kepuasan yang ditinjau dari Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto menyatakan bahwa “konsumen atau nasabah akan memiliki persepsi positif apabila penyedia jasa memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan konsumen”.

Kepuasan Nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak dengan kinerja penjualan. Menurut Schnaars dalam Herawati

²⁴ Siti Nurhayati dan Ahmad Fauzi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 8 No. 2 / Juni 2025, 77.

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan Modern*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2024), 201.

²⁶ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.01, No.02/Juli 2023.

dan Prayekti yang dikutip Aldilan Julian Satria , pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah puas.²⁷

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja fasilitas yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan, yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan.²⁸

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesaingnya, yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer bot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan

²⁷ Aldilan Julian Satria, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Pendidikan dan Tata Negara*, Vol.4, No.3/2016.

²⁸ Aprianti Putri, Surya Djasyuro, Lutfi. "Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Prusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)", *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*. Vol 1 No 2/Nopember 2025,162.

menilai kecepatan dan ketanggapannya perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction systems*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.²⁹ Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan

²⁹ Ridwansyah, *Mengenal Istilah-Istilah dalam Perbankan Syariah*, (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Rahatja (AURA), 2024), 34.

terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

2. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Adapun pengukuran kepuasan nasabah diantaranya:

- a. Sistem Keluhan dan Saran, dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh pelanggan atau bisa juga bisa disampaikan melalui *customer service*.
- b. *Survey* kepuasan konsumen, dapat dilakukan melalui pos, *telephone*, *wawancara* atau Bank mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.
- c. Pembeli bayangan, perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli perusahaan lain, sehingga dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan perusahaan lain.³⁰
- d. Analisis konsumen yang beralih, perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk untuk membeli produk kembali.³¹

3. Elemen Kepuasan Nasabah

Adapun elemen kepuasan nasabah diantaranya:

- a. Harapan

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang

³⁰ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2023), 58.

³¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2023), 58.

atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

b. Kinerja

Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika actual kinerja barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

c. Perbandingan

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

d. Pengamalan

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek atau barang dari jasa yang berbeda dari orang lain.

e. Konfirmasi

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Sebaliknya dikonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari actual produk.

Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* / *disconfirmation*.³²

f. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Menurut pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan harus melihat kinerja yang diberikan dengan :

1) Sifat *Qana'ah*

Sifat *Qana'ah* merupakan salah satu ciri sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.

2) Sifat Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan. Amanah yaitu tidak mengambil hak yang bukan miliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain baik dalam hal harga ataupun lainnya. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” intinya menjelaskan ciri-ciri kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebihi haknya.

³² Rizki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar”, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

3) Benar (Lurus), Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Berdusta dalam bergadang sangat dilarang dalam islam, terlebih jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.³³

³³ Rizki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar”, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) jika ditinjau dari segi tempat penelitian. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian yang telah ditentukan, dengan tujuan untuk mengamati dan mengkaji secara langsung gejala atau fenomena objektif yang terjadi di tempat tersebut.¹

Sesuai dengan fokus penelitian yang tercermin dalam judul, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Menurut Muhammad Nazir, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang menjadi objek kajian.² Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D yang beralamat di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2024), 6.

² Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2025), 43.

menyajikan gambaran atau pemaparan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik, kondisi, serta sifat-sifat populasi atau wilayah tertentu yang menjadi objek kajian.³ Penelitian kualitatif menekankan pada pengungkapan data dalam kondisi alamiah (*natural setting*), di mana data disajikan sebagaimana adanya tanpa diubah ke dalam bentuk angka atau simbol statistik. Penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis untuk mengungkap fenomena atau permasalahan yang belum diketahui melalui metode yang terarah serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴

Uraian diatas dapat diambil pengertian bahwa, penelitian deskriptif kualitatif dalam penulisan skripsi ini adalah berupaya mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik dari analisis pengaruh layanan *mobile banking*, *automatic teller mechine (ATM)*, dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mengacu pada teori dan konsep yang ada.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Karena sumber data merupakan salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian. Jenis sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2023), 11.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2024), 6.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dan berfungsi sebagai bukti atau keterangan pokok dalam penelitian.⁵ Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Jadi dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dan digali langsung oleh peneliti berasal dari sumber pertamanya atau dari objek penelitiannya yaitu Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber utama penelitian.⁶ Data sekunder juga dapat diartikan data-data pendukung yang berhubungan dengan objek penelitian atau data sekunder adalah data yang di peroleh dari literatur buku dan bacaan yang berkaitan dengan catatan-catatan dari hasil wawancara dengan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi serta diperoleh dari kepustakaan, seperti buku-buku, internet dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2023), 137.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2024), 225.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan penelitian dan dilakukan setelah peneliti selesai membuat desain penelitian sesuai dengan masalah yang akan diteliti.⁷ Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.⁸

2. Dokumentasi

Dokumentasi terkait dengan penelitian ini, peneliti mewawancarai Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi yaitu Tiara Meutia dan Dinni Aulia yang merupakan mahasiswa bidang D-III keperawatan. Pedoman wawancara semiterstruktur, yaitu dengan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis dan juga bebas menanyakan hal-hal yang terkait dengan penjelasan yang telah dipaparkan.

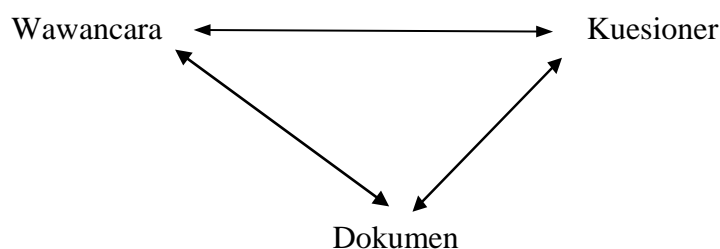
⁷ Rony Kountor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2025), 178.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2023), 114.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Adapun teknik keabsahan data, merupakan hal yang sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁹ Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi teknik.

Gambar 3.1
Triangulasi Teknik



Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi bertujuan untuk menelusuri data yang dianalisis untuk kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dengan begitu peneliti mendapatkan kesimpulan yang benar dan tidak hanya dari satu pandang sehingga dapat kebenarannya. Penerapannya, peneliti membandingkan data-data yang didapat berupa hasil

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2023), 373.

dari pengamatan berupa wawancara dan dokumentasi yang berkaitan. Triangulasi peneliti menggunakan *check-rechek*, *cross check*, konsultasi dengan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dipahami sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kumpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.¹⁰

Sesuai dengan pengertian tersebut, peneliti menganalisa data-data yang diperoleh baik melalui wawancara maupun dokumentasi, kemudian ditarik ke arah kesimpulan untuk mengetahui bagaimana analisis pengaruh layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Mechine (ATM)*, dan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi).

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2024), 103.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

1. Profil Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kotabumi (Poltekkes Kemenkes Kotabumi) merupakan institusi pendidikan vokasi kesehatan yang secara resmi berdiri pada tahun 2001. Pembentukan ini didasarkan pada SK Menteri Kesehatan Nomor 298/Menkeskessos/SK/IV/2001, yang menggabungkan berbagai akademi kesehatan di bawah Departemen Kesehatan menjadi satu lembaga politeknik kesehatan. Penggabungan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan tenaga kesehatan melalui pengelolaan yang lebih terpadu, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas lulusan.

Secara geografis, Poltekkes Kemenkes Kotabumi berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 12, Kota Alam, Kecamatan Kotabumi Selatan, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung. Kampus ini kemudian berkembang menjadi salah satu institusi pendidikan kesehatan strategis di wilayah Sumatera bagian Selatan, termasuk Kampus D Kota Bumi yang menaungi berbagai jurusan kesehatan.¹

Sebelum menjadi politeknik, masing-masing jurusan berdiri sebagai akademi mandiri. Setelah penggabungan tahun 2001 dan perubahan

¹ Poltekkes Kota Bumi, "Sejarah Singkat Poltekkes Kota Bumi, 2025," dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 15 Oktober 2025.

nomenklatur Kementerian Kesehatan melalui Perpres No. 47 Tahun 2009, nama lembaga berubah menjadi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kotabumi. Berikut ringkasan perkembangan masing-masing jurusan:

a. Jurusan Keperawatan

Bermula dari Sekolah Guru Keperawatan (1972–1988), kemudian menjadi Akademi Keperawatan Depkes Wijayakusuma Jakarta (1988), dan resmi menjadi bagian dari Poltekkes Depkes Kotabumi (2001). Sejak 2011, menggunakan nama Poltekkes Kemenkes Kotabumi berdasarkan SK Menkes No. 1988/MENKES/PER/IX/2011.

b. Jurusan Kebidanan

Awalnya berupa berbagai sekolah kesehatan sejak tahun 1963, berubah menjadi Akademi Kebidanan (1998), lalu bergabung dalam Poltekkes Depkes Kotabumi (2001) dan menjadi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Kotabumi pada 2011.

c. Jurusan Keperawatan Gigi

Dimulai dari Pendidikan Perawat Gigi (1951), kemudian SPRG (1957–1991), dilanjutkan Akademi Keperawatan Gigi (1991), dan menjadi bagian dari Poltekkes Depkes Kotabumi (2001). Sejak 2011, berganti nama menjadi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Kotabumi.

d. Jurusan Ortotik Prostetik

Dibuka pada 6 Januari 2009 melalui SK Menkes No. HK.03.05/I/II/4/00141/2009, hasil kerja sama antara Kemenkes RI, *Cambodia Trust*, dan *Nippon Foundation*.²

Dengan demikian, terbentuknya Politeknik Kesehatan Kemenkes Kotabumi merupakan wujud dari upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan tenaga kesehatan melalui pengelolaan yang terpadu, efisien, dan berorientasi pada kualitas lulusan yang profesional serta siap berkontribusi di bidang kesehatan.

2. Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

a. Visi Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Visi Poltekkes Kemenkes Indonesia adalah *“Menjadi institusi pendidikan tinggi berbasis IPTEK kesehatan yang menghasilkan lulusan berdaya saing global pada tahun 2039.”*

b. Misi Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut Untuk mewujudkan visi tersebut, Poltekkes Kemenkes Indonesia melaksanakan beberapa misi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan tinggi kesehatan yang berbudaya dan berkarakter berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi guna menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional serta mampu bersaing di tingkat global.³

² Poltekkes Kota Bumi, “Sejarah Singkat Poltekkes Kota Bumi, 2025,” dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 15 Oktober 2025.

³ Poltekkes Kota Bumi, “Visi & Misi Poltekkes Kota Bumi, 2025,” dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 15 Oktober 2025.

- 2) Mengembangkan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara berkesinambungan berbasis IPTEK dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- 3) Membangun jejaring dan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, baik di tingkat nasional maupun internasional, untuk menghadapi tantangan global di bidang kesehatan.
- 4) Memperkuat tata kelola akademik dan non-akademik yang profesional, akuntabel, dan transparan guna mendukung tercapainya kualitas pendidikan yang unggul.⁴

3. Total Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi Selama 5 Tahun Terakhir

Tabel 4.1
Total Mahasiswa Poltekkes Kemenkes
Kampus D Kota Bumi Selama 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Total Mahasiswa
1	2021	720 Mahasiswa
2	2022	760 Mahasiswa
3	2023	810 Mahasiswa
4	2024	850 Mahasiswa
5	2025	880 Mahasiswa

Sumber: Poltekkes Kota Bumi, 2025.

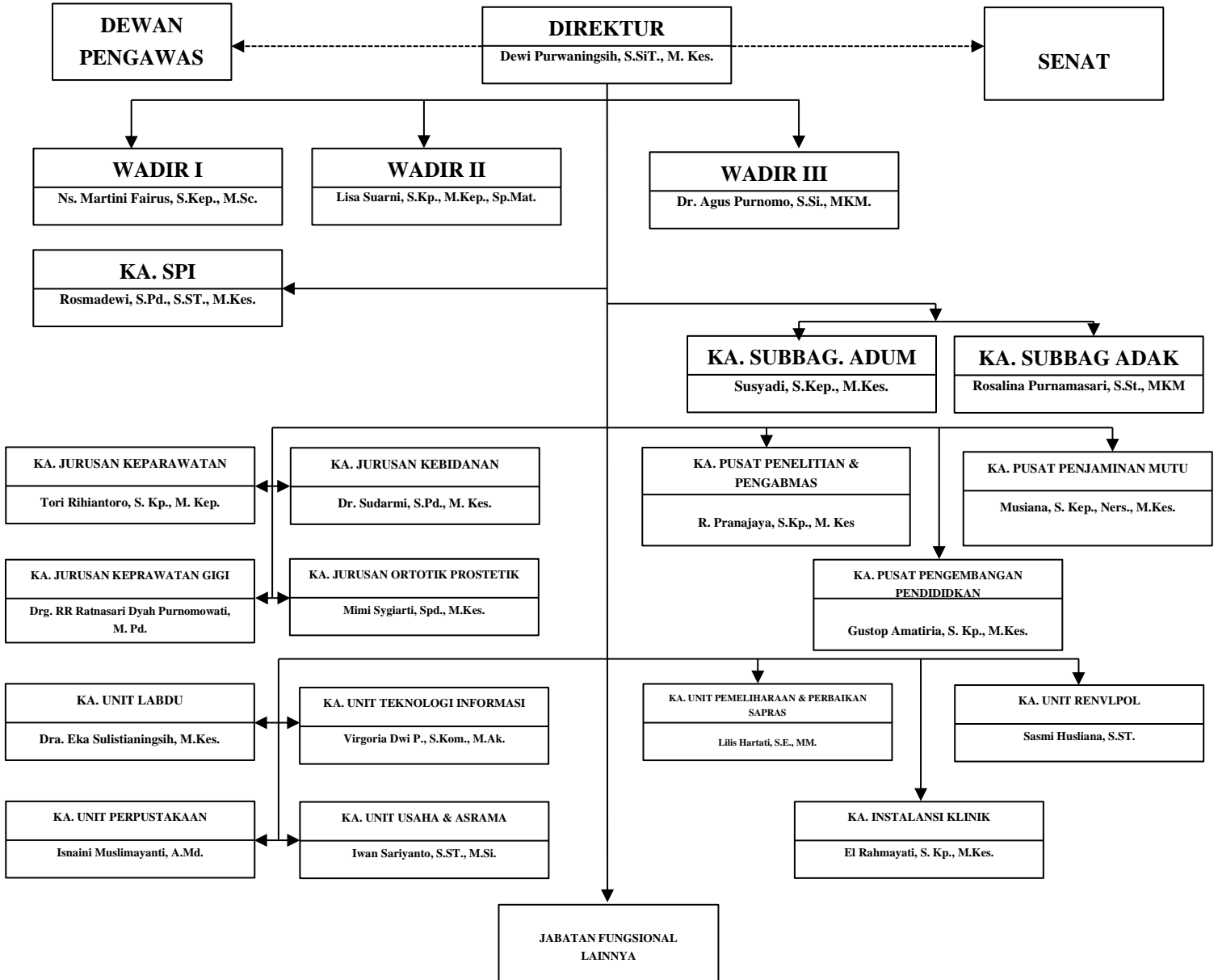
⁴ Poltekkes Kota Bumi, “Visi & Misi Poltekkes Kota Bumi, 2025,” dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 15 Oktober 2025.

Jumlah mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 720 orang. Jumlah tersebut meningkat pada 2022 menjadi 760 mahasiswa. Pada 2023, jumlah mahasiswa kembali bertambah menjadi 810 orang, dan mengalami kenaikan lagi pada 2024 dengan total 850 mahasiswa. Pada tahun 2025, jumlah mahasiswa mencapai 880 orang. Peningkatan jumlah mahasiswa setiap tahun menunjukkan besarnya minat masyarakat terhadap pendidikan kesehatan di Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi serta berkembangnya kepercayaan terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan.⁵

⁵ Poltekkes Kota Bumi, “Jumlah Mahasiswa Poltekkes Kota Bumi 2021-2025, 2025,” dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 25 November 2025.

4. Struktur Kepengurusan Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Gambar 4.1
Struktur Kepengurusan Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi



**B. Pengaruh Layanan *Mobile Banking Automatic Teller Mechine (ATM)*,
Dan *Customer Service Bank Syariah Indonesia (BSI)* (Studi Pada
Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), diperoleh beragam pandangan yang menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap layanan perbankan syariah. Sebagian besar informan memahami bahwa Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam dan menghindari praktik riba. Ahmad Rafi Pratama menyatakan bahwa *“Bank Syariah itu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, jadi tidak menggunakan bunga tapi sistem bagi hasil.”*⁶ Hal serupa juga disampaikan oleh Dimas Putra Wijaya yang mengatakan *“Bank Syariah itu bank yang sistemnya sesuai syariat Islam dan tidak menggunakan bunga,”*⁷ serta Rizki Putra Wijaya yang berpendapat *“Bank yang menerapkan prinsip Islam dan menghindari riba.”*⁸ Siti Rahmawati menambahkan bahwa *“Bank yang mengedepankan prinsip keadilan dan kehalalan dalam transaksi,”*⁹

⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

sedangkan Nadia Putri Lestari menuturkan “*Bank Syariah itu menggunakan prinsip Islam dan sistem bagi hasil.*”¹⁰

Namun, beberapa mahasiswa memiliki pandangan yang lebih kritis terhadap implementasinya. Fajar Ramadhan menyebut “*Saya tahu Bank Syariah itu bank tanpa bunga, tapi kadang layanannya sama aja kayak bank biasa,*”¹¹ dan Andi Prasetyo juga mengatakan “*Bank tanpa bunga, tapi praktiknya kadang nggak jauh beda dengan bank konvensional.*”¹² Sementara Melati Ayu Prameswari menilai singkat bahwa “*Bank yang sesuai prinsip Islam,*”¹³ Clara Anindya menyatakan “*Katanya tanpa bunga, tapi sistemnya mirip juga dengan bank konvensional,*”¹⁴ dan Laras Dewi Kartika menambahkan “*Bank yang mengikuti prinsip Islam dalam transaksi.*”¹⁵ Dari keseluruhan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memahami konsep dasar perbankan syariah, meskipun beberapa masih menilai penerapannya belum jauh berbeda dengan bank konvensional.

Dalam hal pelayanan *customer service* (CS) Bank Syariah Indonesia, sebagian besar informan menilai pelayanan *customer service* cukup baik, ramah, dan membantu. Ahmad Rafi Pratama mengungkapkan bahwa “*Pelayanannya bagus, ramah, dan cepat tanggap. Waktu saya ganti kartu*

¹⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

*ATM yang rusak, CS-nya membantu dengan sopan dan prosesnya cepat,*¹⁶ sedangkan Dimas Putra Wijaya menuturkan *“Customer service-nya sangat membantu dan penjelasannya mudah dimengerti.”*¹⁷ Rizki Putra Wijaya juga berpendapat *“Cukup memuaskan, respon cepat dan sopan dalam melayani,”*¹⁸ diikuti oleh Siti Rahmawati yang mengatakan *“Customer service-nya sopan dan cepat menanggapi keluhan,”*¹⁹ serta Nadia Putri Lestari yang menyatakan *“Ramah dan cepat. Waktu saya buka rekening baru, prosesnya cepat dan mudah.”*²⁰

Namun, tidak semua informan memiliki pengalaman positif. Fajar Ramadhan menyebut *“Kurang cepat, antrian panjang dan penanganan lambat,”*²¹ sementara Andi Prasetyo mengatakan *“Kurang tanggap dan kurang cepat.”*²² Melati Ayu Prameswari menilai *“Kadang kurang responsif kalau ada masalah,”*²³ Clara Anindya menambahkan *“Ramah tapi prosesnya lambat,”*²⁴ dan Laras Dewi Kartika mengatakan *“Biasa saja, kadang lambat*

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

*melayani.*²⁵ Dengan demikian, meskipun mayoritas mahasiswa menilai pelayanan *customer service* cukup baik, masih terdapat keluhan terkait kecepatan dan ketanggapan pelayanan di lapangan.

Pada aspek layanan *M-banking*, sebagian besar mahasiswa merasa sangat terbantu dengan kemudahan transaksi digital. Ahmad Rafi Pratama menjelaskan *“Aplikasinya mudah digunakan, tampilannya sederhana, dan fitur-fiturnya cukup lengkap,*²⁶ dan Dimas Putra Wijaya menuturkan *“M-banking-nya praktis banget. Saya sering transfer dan cek saldo lewat HP, jadi nggak perlu ke bank.”*²⁷ Rizki Putra Wijaya menambahkan *“Sangat membantu, bisa bayar tagihan dan transfer dengan mudah,*²⁸ sementara Siti Rahmawati menyebut *“Sudah cukup bagus, tampilannya juga user-friendly,*²⁹ dan Nadia Putri Lestari berpendapat *“Sangat praktis, saya jarang ke bank karena semua bisa lewat aplikasi.”*³⁰

Meski begitu, sebagian informan menyoroti kendala teknis pada aplikasi tersebut. Fajar Ramadhan mengatakan *“Sering error, apalagi pas jam sibuk,*³¹ Andi Prasetyo menambahkan *“Aplikasi sering keluar sendiri, bikin*

²⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

²⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

repot,”³² Melati Ayu Prameswari mengeluhkan “*Sering maintenance lama, susah login,*”³³ Clara Anindya menyatakan “*Sering error saat transaksi besar,*”³⁴ dan Laras Dewi Kartika juga menuturkan “*Sering error kalau jaringan jelek.*”³⁵ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *M-banking* BSI dinilai bermanfaat dan praktis, kestabilan sistem dan kualitas jaringan masih perlu ditingkatkan.

Terkait pengalaman mahasiswa saat melakukan tarik tunai di ATM, sebagian besar informan menyebutkan bahwa prosesnya berjalan lancar tanpa hambatan berarti. Ahmad Rafi Pratama menyatakan “*Belum pernah, semuanya lancar, cuma ATM-nya agak jauh dari kampus,*”³⁶ dan Dimas Putra Wijaya mengatakan “*Selama ini lancar, belum pernah gagal tarik tunai.*”³⁷ Hal serupa juga disampaikan oleh Rizki Putra Wijaya menyebut “*Belum pernah, semua berjalan lancar,*”³⁸ Siti Rahmawati mengatakan “*Tidak pernah, sejauh ini aman*”³⁹ dan Nadia Putri Lestari menegaskan “*Lanca, tidak pernah error.*”⁴⁰

³² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

³⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

Namun, beberapa informan mengalami kendala teknis seperti Fajar Ramadhan yang mengaku “*Pernah gagal tarik uang, uangnya baru kembali beberapa jam kemudian,*”⁴¹ Andi Prasetyo yang mengatakan “*Beberapa kali error, padahal saldo cukup,*”⁴² Melati Ayu Prameswari yang menyebut “*Pernah gagal karena mesin rusak,*”⁴³ Clara Anindya yang menuturkan “*Pernah gagal, dan uangnya baru kembali setelah beberapa jam,*”⁴⁴ serta Laras Dewi Kartika yang juga mengungkapkan “*Pernah gagal tarik uang.*”⁴⁵ Dengan demikian, meskipun sebagian besar transaksi berjalan baik, perawatan mesin ATM masih menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak BSI.

Dalam hal ketersediaan ATM di sekitar kampus, hampir semua informan menilai jumlahnya masih terbatas. Ahmad Rafi Pratama menyatakan “*Ya memang kurang, tapi saya biasanya pakai ATM bersama, jadi masih bisa diatasi,*”⁴⁶ dan Dimas Putra Wijaya menambahkan “*Memang kurang, tapi masih bisa pakai ATM bank lain yang terhubung jaringan bersama.*”⁴⁷ Sementara Rizki Putra Wijaya mengatakan “*Terlalu sedikit sih, tapi tidak*

⁴¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

*terlalu mengganggu karena saya lebih sering pakai M-banking,*⁴⁸ Siti Rahmawati menilai *“Memang kurang, tapi masih bisa pakai ATM lain.”*⁴⁹ dan Nadia Putri Lestari menuturkan *“Memang terbatas, tapi tidak terlalu masalah karena ada M-banking.”*⁵⁰

Sebaliknya, Fajar Ramadhan mengatakan *“Sangat mengganggu, apalagi kalau butuh uang cepat,”*⁵¹ Andi Prasetyo menyebut *“Sangat menyulitkan mahasiswa,”*⁵² Melati Ayu Prameswari menilai *“Sangat kurang, harusnya ditambah,”*⁵³ Clara Anindya menyatakan *“Sangat merepotkan mahasiswa,”*⁵⁴ dan Laras Dewi Kartika menegaskan *“Sangat tidak memadai, bikin repot mahasiswa.”*⁵⁵ Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan jumlah ATM menjadi keluhan yang paling banyak disampaikan mahasiswa.

Mengenai kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes, sebagian besar mahasiswa menilai bahwa hal ini sangat membantu dalam urusan administrasi kampus. Ahmad Rafi Pratama mengatakan *“Bagus sekali, memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT dan*

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

urusan administrasi lainnya,”⁵⁶ Dimas Putra Wijaya menuturkan “*Bagus, karena memudahkan mahasiswa dalam urusan pembayaran kuliah,*”⁵⁷ dan Rizki Putra Wijaya menyebut “*Positif sekali, memudahkan urusan pembayaran kuliah.*”⁵⁸ Siti Rahmawati juga menilai kerja sama tersebut “*Sangat membantu mahasiswa, terutama dalam pembayaran UKT.*”⁵⁹ Hal serupa juga disampaikan oleh Nadia Putri Lestari yang menyatakan “*Sangat membantu mahasiswa, terutama untuk urusan keuangan kampus.*”⁶⁰

Namun, beberapa informan menilai pelaksanaannya belum maksimal. Fajar Ramadhan mengatakan “*Bagus sih, tapi kalau pelayanannya lambat jadi percuma juga,*”⁶¹ Andi Prasetyo menyebut “*Konsepnya bagus, tapi pelaksanaannya kurang maksimal,*”⁶² Melati Ayu Prameswari menuturkan “*Belum maksimal, kadang pembayaran kampus tetap ribet,*”⁶³ Clara Anindya menilai “*Bagus tapi belum efektif,*”⁶⁴ dan Laras Dewi Kartika menambahkan “*Bagus idenya tapi belum maksimal pelaksanaannya.*”⁶⁵ Hal ini

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

menunjukkan bahwa kerja sama tersebut sudah memberikan manfaat, namun perlu perbaikan dalam implementasinya agar lebih efisien.

Terakhir, dalam hal upaya perbaikan yang diharapkan mahasiswa terhadap layanan BSI, berbagai saran muncul dari informan. Ahmad Rafi Pratama menyarankan *“Jumlah ATM perlu ditambah dan jaringan M-banking sebaiknya lebih stabil,”*⁶⁶ sementara Dimas Putra Wijaya menambahkan *“Aplikasi M-banking kadang lambat, mungkin bisa ditingkatkan performanya.”*⁶⁷ Rizki Putra Wijaya juga menekankan *“Penambahan ATM di lingkungan kampus dan peningkatan jaringan aplikasi,”*⁶⁸ Siti Rahmawati menilai perlu *“Penambahan fitur M-banking dan perawatan ATM secara rutin,”*⁶⁹ dan Nadia Putri Lestari menyarankan agar *“Jaringan aplikasi diperkuat supaya tidak lemot.”*⁷⁰

Sementara itu, Fajar Ramadhan menyebut *“Tambah ATM dan perbaiki sistem aplikasinya,”*⁷¹ Andi Prasetyo mengatakan *“Tingkatkan kualitas pelayanan dan jaringan aplikasinya,”*⁷² Melati Ayu Prameswari

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Rafi Pratama selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Dimas Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Rizki Putra Wijaya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Siti Rahmawati selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Putri Lestari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Fajar Ramadhan selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷² Hasil wawancara dengan Andi Prasetyo selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

menambahkan “*Kualitas jaringan aplikasi dan perawatan mesin ATM,*”⁷³ Clara Anindya menilai “*Sistem IT dan kecepatan pelayanan CS-nya,*”⁷⁴ dan Laras Dewi Kartika menegaskan “*Perbaiki sistem layanan agar lebih cepat dan stabil.*”⁷⁵ Berdasarkan semua tanggapan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah ATM, kestabilan jaringan *M-banking*, serta kecepatan pelayanan menjadi aspek utama yang perlu diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi.

C. Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking Automatic Teller Mechine (ATM)*, Dan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)

Dalam Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi telah menjalin kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) sejak tahun 2022, dan kerja sama tersebut kembali diperkuat pada tahun 2023 untuk mendukung layanan administrasi serta transaksi keuangan kampus. Selain memperkuat aspek layanan keuangan kampus, kerja sama ini juga difokuskan pada penyediaan fasilitas pembiayaan pendidikan bagi mahasiswa. Melalui kemitraan ini, BSI menyediakan skema pembiayaan berbasis prinsip syariah yang dirancang agar lebih ringan dan terjangkau, termasuk pembiayaan UKT, kebutuhan akademik, serta pendanaan penunjang studi. Skema tersebut disusun dengan

⁷³ Hasil wawancara dengan Melati Ayu Prameswari selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Clara Anindya selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Laras Dewi Kartika selaku salah satu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi pada tanggal 6 Oktober 2025.

mekanisme pembayaran yang fleksibel sesuai kemampuan mahasiswa, sehingga dapat membantu keberlanjutan pendidikan tanpa terbebani skema non-syariah seperti bunga. Dengan adanya dukungan pembiayaan ini, Poltekkes berupaya memastikan bahwa aspek finansial tidak menjadi hambatan bagi mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan, sekaligus memperluas akses terhadap layanan keuangan syariah yang lebih aman dan transparan. Kerja sama ini memberikan landasan penting bagi mahasiswa dalam menggunakan layanan BSI untuk keperluan pembayaran UKT, administrasi akademik, serta transaksi keuangan lainnya.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), diperoleh beragam pandangan yang menggambarkan persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama, yaitu layanan *mobile banking*, *automatic teller machine* (ATM), dan *customer service* (CS), serta dikaitkan dengan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan elemen teori kepuasan nasabah, meliputi harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, konfirmasi, dan kepuasan nasabah dalam perspektif Islam. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Harapan

Menurut teori kepuasan konsumen, harapan merupakan gambaran keinginan atau keyakinan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebelum mereka menggunakannya. Harapan terbentuk berdasarkan

⁷⁶ Poltekkes Kota Bumi, "Data Kampus & Arsip Kelembagaan Poltekkes Kota Bumi, 2025," dalam <https://poltekkeskotabumi.org/sejarah.html> diunduh pada 25 November 2025.

informasi, pengalaman sebelumnya, serta reputasi penyedia layanan. Jika barang atau jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara, harapan mahasiswa terhadap layanan BSI cukup tinggi. Sebagian besar mahasiswa mengharapkan bahwa BSI sebagai lembaga keuangan berbasis syariah mampu memberikan layanan yang berbeda dari bank konvensional, dengan menjunjung prinsip keadilan, kejujuran, dan bebas riba. Sebagaimana diungkapkan oleh Ahmad Rafi Pratama dan Dimas Putra Wijaya, mereka memahami bahwa BSI beroperasi berdasarkan prinsip Islam dengan sistem bagi hasil. Harapan mereka juga mencakup pelayanan *customer service* yang cepat dan ramah serta aplikasi mobile banking yang mudah digunakan.

Namun demikian, sebagian mahasiswa seperti Fajar Ramadhan dan Andi Prasetyo menilai bahwa layanan BSI belum sepenuhnya berbeda dari bank konvensional, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan efisiensi sistem. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diterima oleh nasabah. Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah pada elemen ini masih dipengaruhi oleh seberapa besar harapan mereka terpenuhi melalui kinerja aktual BSI.

2. Kinerja

Menurut Secara teori, kinerja adalah pengalaman nyata konsumen terhadap barang atau jasa yang digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan

⁷⁷ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

mereka sebelumnya. Apabila kinerja aktual suatu produk atau jasa dinilai baik dan sesuai fungsi yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas terhadap layanan tersebut.⁷⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BSI dinilai cukup baik namun belum optimal. Dalam aspek *customer service*, sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan *customer service* sudah ramah, sopan, dan cepat tanggap. Sebagai contoh, Ahmad Rafi Pratama mengungkapkan bahwa proses penggantian kartu ATM berlangsung cepat dan sopan, sementara Nadia Putri Lestari menilai pelayanan pembukaan rekening baru sangat mudah dan efisien.

Namun, beberapa informan seperti Fajar Ramadhan dan Clara Anindya menyampaikan keluhan terkait antrean panjang dan lambatnya pelayanan, menunjukkan adanya kekurangan dalam hal kecepatan respon. Pada aspek layanan *M-banking*, sebagian besar mahasiswa merasa sangat terbantu karena transaksi menjadi mudah, praktis, dan efisien. Meskipun demikian, beberapa informan mengeluhkan aplikasi yang sering error dan *maintenance* lama, menandakan adanya masalah teknis pada sistem digital BSI.

Sedangkan pada aspek ATM, sebagian mahasiswa menyatakan bahwa proses tarik tunai berjalan lancar, tetapi jumlah ATM di sekitar kampus masih terbatas, sehingga menyulitkan mereka saat membutuhkan uang tunai mendesak. Secara umum, kinerja BSI telah memuaskan dari segi

⁷⁸ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

pelayanan personal, namun masih perlu peningkatan pada kecepatan pelayanan dan stabilitas sistem teknologi.

3. Perbandingan

Menurut teori kepuasan konsumen, perbandingan dilakukan oleh konsumen dengan cara membandingkan antara harapan mereka sebelum menggunakan jasa dengan kinerja aktual yang diterima. Jika hasil aktual sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil aktual lebih rendah dari harapan, maka akan muncul rasa tidak puas.⁷⁹

Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa Poltekkes melakukan perbandingan antara ekspektasi mereka terhadap layanan syariah BSI dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Sebagian mahasiswa seperti Ahmad Rafi Pratama merasa puas karena pelayanan dan kemudahan transaksi melalui *M-banking* sudah sesuai dengan harapannya. Namun, mahasiswa seperti Fajar Ramadhan dan Andi Prasetyo mengaku belum puas karena kinerja layanan masih kurang cepat dan aplikasi sering error. Perbandingan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan. BSI dinilai berhasil memenuhi kepuasan nasabah ketika layanan aktualnya sesuai atau melebihi harapan mahasiswa.

⁷⁹ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

4. Pengalaman

Menurut teori kepuasan, pengalaman merupakan faktor penting yang mempengaruhi pembentukan harapan dan kepuasan konsumen di masa depan. Pengalaman yang baik akan menimbulkan rasa puas dan loyalitas, sedangkan pengalaman buruk dapat menurunkan kepercayaan terhadap penyedia jasa.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan BSI sangat beragam. Sebagian mahasiswa seperti Nadia Putri Lestari dan Rizki Putra Wijaya menyatakan pengalaman positif karena pelayanan *customer service* cepat dan aplikasi *M-banking* mudah digunakan. Mereka merasa puas karena BSI mempermudah transaksi harian dan administrasi kampus.

Sebaliknya, mahasiswa seperti Melati Ayu Prameswari dan Clara Anindya memiliki pengalaman kurang menyenangkan karena sering mengalami error dan kesulitan login saat menggunakan aplikasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman yang konsisten dan menyenangkan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan pengalaman negatif akan mengurangi kepercayaan terhadap BSI.

5. Konfirmasi

Secara teori, konfirmasi (*confirmation*) terjadi ketika harapan konsumen sesuai dengan kinerja aktual produk atau jasa yang mereka

⁸⁰ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

terima. Sebaliknya, disconfirmation terjadi ketika harapan konsumen lebih tinggi atau lebih rendah dibandingkan dengan kenyataan. Tingkat kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh sejauh mana konfirmasi ini terjadi.⁸¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengalami konfirmasi positif, terutama pada aspek keramahan *customer service*, kemudahan transaksi melalui *M-banking*, serta kerja sama antara BSI dan kampus dalam pembayaran administrasi. Namun, sebagian mahasiswa mengalami disconfirmation negatif karena merasa jumlah ATM kurang, jaringan *M-banking* tidak stabil, serta pelayanan *customer service* masih lambat. Sebagai contoh, Ahmad Rafi Pratama dan Siti Rahmawati merasa puas karena layanan sesuai harapan, sementara Fajar Ramadhan dan Andi Prasetyo merasa kecewa karena layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi. Dengan demikian, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap BSI ditentukan oleh besarnya kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang mereka alami.

6. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Menurut pandangan Islam, kepuasan nasabah tidak semata-mata diukur dari aspek fungsional layanan seperti kecepatan, kemudahan, dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga mencakup dimensi nilai-nilai spiritual, etika, dan moral yang melekat pada praktik pelayanan perbankan syariah.

Kepuasan dalam Islam berkaitan erat dengan tercapainya kemaslahatan

⁸¹ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

(masalah), keadilan, kejujuran, serta terhindarnya transaksi dari unsur riba, *gharar*, dan *maysir*. Oleh karena itu, kepuasan nasabah bank syariah mencerminkan kesesuaian antara nilai syariah yang dijanjikan dengan praktik layanan yang dirasakan nasabah.⁸²

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi memiliki pemahaman dasar yang cukup baik mengenai konsep perbankan syariah. Informan seperti Ahmad Rafi Pratama, Dimas Putra Wijaya, Rizki Putra Wijaya, Siti Rahmawati, dan Nadia Putri Lestari secara konsisten menyatakan bahwa Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam, menggunakan sistem bagi hasil, menghindari bunga (riba), serta menjunjung nilai keadilan dan kehalalan transaksi. Pemahaman ini menunjukkan bahwa secara konseptual, mahasiswa telah memiliki harapan spiritual terhadap BSI sebagai bank syariah yang berbeda dari bank konvensional.

Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan adanya ketegangan antara konsep ideal dan praktik empiris. Beberapa mahasiswa seperti Fajar Ramadhan, Andi Prasetyo, dan Clara Anindya menyampaikan pandangan kritis bahwa meskipun BSI secara prinsip merupakan bank tanpa bunga, dalam praktik pelayanan sehari-hari mereka masih merasakan kemiripan dengan bank konvensional, khususnya dalam aspek kecepatan layanan dan efektivitas sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan

⁸² Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

nasabah dalam perspektif Islam tidak hanya ditentukan oleh label syariah, tetapi juga oleh sejauh mana nilai-nilai syariah tersebut terinternalisasi dalam kualitas pelayanan. Untuk memperdalam analisis, kepuasan nasabah dalam perspektif Islam dapat dijelaskan melalui tiga nilai utama, yaitu *qana'ah*, *amanah*, dan benar (*sidq/kejujuran*), yang relevan dengan temuan lapangan.

a. *Qana'ah*

Qana'ah mencerminkan sikap menerima dan bersyukur atas layanan yang diperoleh, tanpa mengabaikan upaya perbaikan.⁸³ Dalam konteks penelitian ini, sikap *qana'ah* terlihat pada mahasiswa seperti Ahmad Rafi Pratama, Siti Rahmawati, dan Nadia Putri Lestari yang tetap merasa cukup dan puas terhadap layanan BSI karena telah mempermudah pembayaran UKT, administrasi kampus, serta transaksi keuangan harian, meskipun masih terdapat keterbatasan fasilitas seperti jumlah ATM dan kendala teknis *M-banking*.

Sikap *qana'ah* ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak sepenuhnya bersifat materialistik, melainkan juga dipengaruhi oleh kesadaran religius bahwa kemudahan layanan syariah sudah merupakan nilai tambah tersendiri. Namun demikian, *qana'ah* dalam Islam tidak berarti menerima kekurangan secara pasif. Justru, sikap kritis mahasiswa yang mengusulkan perbaikan layanan menunjukkan bahwa

⁸³ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

qana'ah berjalan seiring dengan harapan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

b. Amanah

Amanah merupakan prinsip fundamental dalam perbankan syariah, yang menuntut kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam memberikan layanan.⁸⁴ Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan *customer service* BSI sudah mencerminkan sikap amanah, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, dan kesediaan membantu. Informan seperti Ahmad Rafi Pratama, Dimas Putra Wijaya, Rizki Putra Wijaya, dan Nadia Putri Lestari menilai bahwa petugas *customer service* BSI mampu memberikan penjelasan yang jelas dan membantu menyelesaikan permasalahan nasabah.

Namun, keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa seperti Fajar Ramadhan, Andi Prasetyo, Melati Ayu Prameswari, dan Clara Anindya terkait antrean panjang, lambatnya pelayanan, serta kurang responsifnya petugas menunjukkan bahwa penerapan nilai amanah belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif Islam, keterlambatan pelayanan dan ketidaksiapan sistem dapat dipandang sebagai bentuk kurang maksimalnya tanggung jawab institusional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM dan efisiensi sistem pelayanan menjadi bagian penting dari upaya mewujudkan amanah secara menyeluruh.

⁸⁴ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

c. Benar

Prinsip benar atau *sidq* berkaitan dengan kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam setiap transaksi.⁸⁵ Mayoritas mahasiswa memahami bahwa BSI telah berupaya menerapkan sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, khususnya dalam menghindari riba dan menggunakan mekanisme bagi hasil. Hal ini menumbuhkan kepercayaan bahwa secara normatif, BSI telah berada pada jalur yang benar dalam menjalankan operasional perbankan syariah.

Namun, kendala teknis seperti error pada *M-banking*, kegagalan tarik tunai di ATM, serta keterbatasan jumlah ATM di sekitar kampus dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap keadilan dan kenyamanan layanan. Dalam perspektif Islam, keadilan tidak hanya bermakna adil dalam akad, tetapi juga adil dalam memberikan akses dan kemudahan layanan bagi seluruh nasabah. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur teknologi dan penambahan fasilitas ATM menjadi bagian dari implementasi nilai benar dan ihsan dalam pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kalangan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi secara umum cukup baik dalam perspektif Islam, terutama dari sisi niat, prinsip operasional, dan nilai dasar syariah yang dijalankan. Mahasiswa merasakan kepuasan tidak hanya secara fungsional, tetapi juga

⁸⁵ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar: Makassar, 2024), 41.

secara spiritual karena menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan spiritual harus didukung oleh kualitas pelayanan teknis yang optimal. Ketika nilai-nilai syariah seperti amanah dan keadilan belum sepenuhnya tercermin dalam kecepatan layanan, stabilitas sistem, dan ketersediaan fasilitas, maka akan muncul kesenjangan antara idealitas perbankan syariah dan realitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan *M-banking*, penambahan ATM, serta peningkatan profesionalisme customer service menjadi langkah strategis agar BSI tidak hanya unggul secara konsep syariah, tetapi juga unggul dalam praktik pelayanan yang mencerminkan nilai ihsan, amanah, dan keadilan sebagaimana dituntut dalam perbankan Islam.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kerja sama antara Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan manfaat nyata dalam mendukung layanan administrasi dan transaksi keuangan kampus, termasuk kemudahan pembayaran UKT dan akses layanan perbankan syariah bagi mahasiswa. Secara umum, mahasiswa menilai layanan BSI cukup memuaskan, terutama dari segi kemudahan transaksi dan sikap *customer service* yang ramah.

Ditinjau dari teori kepuasan nasabah, tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan. Meskipun banyak mahasiswa merasakan konfirmasi positif, masih terdapat keluhan

terkait keterbatasan ATM, antrean pelayanan, serta gangguan teknis pada *mobile banking*. Dalam perspektif Islam, mahasiswa merasakan kepuasan tidak hanya secara fungsional tetapi juga spiritual karena BSI menerapkan prinsip syariah seperti bebas riba, amanah, dan keadilan. Namun, untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh, nilai-nilai syariah tersebut perlu didukung oleh peningkatan kualitas layanan teknis, stabilitas sistem, dan profesionalisme pelayanan agar selaras antara konsep syariah dan praktik di lapangan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi, dapat disimpulkan bahwa kondisi layanan *mobile banking*, ATM, dan *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi secara umum cukup baik. Layanan *mobile banking* dinilai memudahkan transaksi, meskipun masih terdapat kendala teknis. Layanan ATM berjalan dengan baik, namun keterbatasan jumlah ATM mengurangi kenyamanan. Layanan *customer service* dinilai ramah dan membantu, walaupun kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Dalam perspektif Islam, mahasiswa merasakan kepuasan tidak hanya secara fungsional tetapi juga spiritual karena layanan BSI sesuai dengan prinsip syariah seperti bebas riba, amanah, dan keadilan. Namun, agar nilai-nilai tersebut terwujud secara optimal, peningkatan kualitas layanan, stabilitas sistem, dan pemerataan fasilitas perlu terus dilakukan sehingga kepuasan nasabah tercapai secara menyeluruh.

B. Saran

Adapun saran-saran yang peneliti berikan sekiranya dapat menjadi pertimbangan untuk kedepannya diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Bagi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi, disarankan untuk terus mendukung penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bentuk penerapan prinsip ekonomi Islam yang menjunjung keadilan dan bebas riba. Mahasiswa juga diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak bank agar layanan yang diterima semakin baik serta memanfaatkan berbagai fitur digital seperti *mobile banking* secara optimal dengan memperhatikan keamanan dan etika transaksi.

2. Untuk Bank Syariah Indonesia

Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terutama dalam aspek teknis dan operasional, seperti memperluas jaringan ATM di sekitar kampus, memperbaiki kestabilan sistem *mobile banking*, serta mempercepat respons pelayanan *customer service* agar dapat memenuhi ekspektasi nasabah secara maksimal. Selain itu, BSI perlu terus memperkuat nilai-nilai amanah, kejujuran, dan profesionalisme dalam setiap layanan agar kepuasan nasabah tidak hanya bersifat fungsional tetapi juga spiritual sesuai prinsip syariah.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan responden dari berbagai kampus atau wilayah yang berbeda agar hasil penelitian lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain seperti loyalitas nasabah,

kepercayaan terhadap bank syariah, atau pengaruh literasi keuangan syariah terhadap tingkat kepuasan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan dan penerimaan masyarakat terhadap perbankan syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Ridwan. *Digital Banking dan Kepuasan Nasabah*. Bandung: CV Media Cendekia, 2023.
- Ahmad, Syah Puta Bakri, Susianto, dan Murtani Alim. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal FEB* Vol. 1 No. 1, 2025.
- Aini, Nur, dan Fajar Prasetyo. "Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah." *Jurnal Manajemen Perbankan Digital* Vol. 3 No. 2, September 2025.
- Alfarizi, Dinis Muhammad. *Skripsi: Pengaruh Layanan Mobile Banking dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2023.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Manajemen Layanan Keuangan Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Fauzi, Ahmad. *Manajemen Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2023.
- Febriani, Rizki. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar*. Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2024.
- Fitri, Anggun Okta. "Analisis Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* Vol. 3 No. 4, Juni 2024.
- Hartono, Rudi. *Sistem Layanan Perbankan Modern*. Jakarta: PT Citra Media Perkasa, 2023.
- Harun, Risdayani. *Skripsi: Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2025.
- Ismail. *Layanan dan Produk Perbankan Digital*. Jakarta: Kencana, 2024.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana, 2025.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2022.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press, 2023.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan Modern*. Jakarta: Rajawali Pers, 2024.
- Kountor, Rony. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2025.

- Kusuma, Ade. *Skripsi: Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2023.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2024.
- Mustofa, Ulul Azmi, dan Yudi Siyanto. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 1 No. 2, Juli 2023.
- Nazir, Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2025.
- Poltekkes Kota Bumi. "Jumlah Mahasiswa Poltekkes Kota Bumi 2021–2025." 2025.
- Poltekkes Kota Bumi. "Sejarah Singkat Poltekkes Kota Bumi." 2025.
- Poltekkes Kota Bumi. "Visi dan Misi Poltekkes Kota Bumi." 2025.
- Putri, Anindia. "Pengaruh Aplikasi Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah." *Jurnal Manajemen Bisnis Tirtayasa* Vol. 1 No. 2, Januari 2025.
- Rahmawati, Siti, Budi Santoso, dan Andi Pratama. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik* Vol. 2 No. 1, Juni 2024.
- Ridwansyah. *Mengenal Istilah-Istilah dalam Perbankan Syariah*. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Raharja (AURA), 2024.
- Risda, Harun Yanti. "Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 8 No. 2, Juni 2025.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2024.
- Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024.
- Tampubolon, Nelson. *Transformasi Layanan Perbankan Digital*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2025.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Ahmad Rafi P.
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank Syariah itu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, jadi tidak menggunakan bunga tapi sistem bagi hasil.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Pelayanannya bagus, ramah, dan cepat tanggap. Waktu saya ganti kartu ATM yang rusak, CS-nya membantu dengan sopan dan prosesnya cepat.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Aplikasinya mudah digunakan, tampilannya sederhana, dan fitur-fiturnya cukup lengkap.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Belum pernah, semuanya lancar, cuma ATM-nya agak jauh dari kampus.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Ya memang kurang, tapi saya biasanya pakai ATM bersama, jadi masih bisa diatasi.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Bagus sekali, memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT dan urusan administrasi lainnya.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Jumlah ATM perlu ditambah dan jaringan *M-banking* sebaiknya lebih stabil.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Dimas Putra Wijaya
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank Syariah itu bank yang sistemnya sesuai syariat Islam dan tidak menggunakan bunga.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “*Customer service*-nya sangat membantu dan penjelasannya mudah dimengerti.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “*M-banking*-nya praktis banget. Saya sering transfer dan cek saldo lewat HP, jadi nggak perlu ke bank.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Selama ini lancar, belum pernah gagal tarik tunai.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Memang kurang, tapi masih bisa pakai ATM bank lain yang terhubung jaringan bersama.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Bagus, karena memudahkan mahasiswa dalam urusan pembayaran kuliah.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Aplikasi *M-banking* kadang lambat, mungkin bisa ditingkatkan performanya.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Rizki Putra Wijaya
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank yang menerapkan prinsip Islam dan menghindari riba.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Cukup memuaskan, respon cepat dan sopan dalam melayani.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sangat membantu, bisa bayar tagihan dan transfer dengan mudah.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Belum pernah, semua berjalan lancar.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Terlalu sedikit sih, tapi tidak terlalu mengganggu karena saya lebih sering pakai *M-banking*.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Positif sekali, memudahkan urusan pembayaran kuliah.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Penambahan ATM di lingkungan kampus dan peningkatan jaringan aplikasi.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Siti Rahmawati
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank yang mengedepankan prinsip keadilan dan kehalalan dalam transaksi.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “*Customer service*-nya sopan dan cepat menanggapi keluhan.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sudah cukup bagus, tampilannya juga *user-friendly*.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Tidak pernah, sejauh ini aman.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Memang kurang, tapi masih bisa pakai ATM lain.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Sangat membantu mahasiswa, terutama dalam pembayaran UKT.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Perlu penambahan fitur *M-banking* dan perawatan ATM secara rutin.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Nadia Putri Lestari
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank Syariah itu menggunakan prinsip Islam dan sistem bagi hasil.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Ramah dan cepat. Waktu saya buka rekening baru, prosesnya cepat dan mudah.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sangat praktis, saya jarang ke bank karena semua bisa lewat aplikasi.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Lancar, tidak pernah error.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Memang terbatas, tapi tidak terlalu masalah karena ada *M-banking*.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Sangat membantu mahasiswa, terutama untuk urusan keuangan kampus.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Jaringan aplikasi perlu diperkuat supaya tidak lemot.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Fajar Ramadhan
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Saya tahu Bank Syariah itu bank tanpa bunga, tapi kadang layanannya sama aja kayak bank biasa.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Kurang cepat, antrean panjang dan penanganan lambat.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sering error, apalagi pas jam sibuk.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Pernah gagal tarik uang, uangnya baru kembali beberapa jam kemudian.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Sangat mengganggu, apalagi kalau butuh uang cepat.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Bagus sih, tapi kalau pelayanannya lambat jadi percuma juga.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Tambah ATM dan perbaiki sistem aplikasinya.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Andi Prasetyo
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank tanpa bunga, tapi praktiknya kadang nggak jauh beda dengan bank konvensional.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Kurang tanggap dan kurang cepat.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Aplikasi sering keluar sendiri, bikin repot.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Beberapa kali error, padahal saldo cukup.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Sangat menyulitkan mahasiswa.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Konsepnya bagus, tapi pelaksanaannya kurang maksimal.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Tingkatkan kualitas pelayanan dan jaringan aplikasinya.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Melati Ayu Prameswari
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank yang sesuai prinsip Islam.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Kadang kurang responsif kalau ada masalah.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sering *maintenance* lama, susah login.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Pernah gagal karena mesin rusak.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Sangat kurang, harusnya ditambah.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Belum maksimal, kadang pembayaran kampus tetap ribet.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Kualitas jaringan aplikasi dan perawatan mesin ATM.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Clara Anindya
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Katanya tanpa bunga, tapi sistemnya mirip juga dengan bank konvensional.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Ramah tapi prosesnya lambat.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sering error saat transaksi besar.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Pernah gagal, dan uangnya baru kembali setelah beberapa jam.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Sangat merepotkan mahasiswa.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Bagus tapi belum efektif.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Sistem IT dan kecepatan pelayanan CS-nya.”

Transkrip Wawancara

- 1 Nama : Laras Dewi Kartika
- 2 Jurusan : Keperawatan
- 3 Universitas : Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi

Berikut merupakan pertanyaan beserta jawaban dari Informan:

1. Apa yang Anda ketahui tentang Bank Syariah?
Jawab: “Bank yang mengikuti prinsip Islam dalam transaksi.”
2. Apa pendapat Anda dari pelayanan *costumer service* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Biasa saja, kadang lambat melayani.”
3. Bagaimana tanggapan Anda tentang layanan *M-banking* Bank Syariah Indonesia?
Jawab: “Sering error kalau jaringan jelek.”
4. Apakah yang pernah dialami ketika tarik tunai di ATM dan apa tanggapan Anda?
Jawab: “Pernah gagal tarik uang.”
5. Apa tanggapan Anda tentang minimnya ATM BSI disekitar Anda?
Jawab: “Sangat tidak memadai, bikin repot mahasiswa.”
6. Bagaimana tanggapan Anda dengan adanya kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dan Poltekkes?
Jawab: “Bagus idenya tapi belum maksimal pelaksanaannya.”
7. Menurut Anda apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Bank Syariah Indonesia dari masalah-masalah yang ada agar lebih dapat memuaskan nasabah-nasabah mereka?
Jawab: “Perbaiki sistem layanan agar lebih cepat dan stabil.”



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUNING
Jalan Soekarno Hatta – Hatta No.6 Bandar Lampung
Telepon (0721) 783 852 Faksimile : 0721 - 773918



E-mail : direktorat@poltekkes-tjk.ac.id

Website : <http://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : KH.03.01/1.3/ 7299 /2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Balasan Prasurvey

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah
Di —
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat yang masuk ke lembaga kami dengan identitas surat nomor KH.03.01/1.3/ 7299 /2023 tentang permohonan izin untuk melakukan prasurvey dalam rangka penulisan tugas Akhir/Skripsi di Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang, Kampus Prodi D-III Keperawatan Kota Bumi (Kampus D) maka dengan ini kami memberikan izin kepada :

Nama : Yusuf Bachtiar

NPM : 1903022024

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Judul Skripsi : **“ANALISIS PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING, AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM), DAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang)”**

Demikian surat basalan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'aluikum Wr.Wb.

Metro, 25 Oktober 2023

Direktur



Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes
NIP. 1967052 71988012001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **ANALISIS PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING AUTOMATIC TELLER MECHINE DAN COSTUMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) (Studi Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus D Kota Bumi)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 11 Desember 2025
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec

NIP.199005082020121011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Kl. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47287, 42775; Faksimili (0725) 47286;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1001/Un.36/S/U.1/OT.01/12/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : YUSUF BACHTIAR
NPM : 1903022024
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 1903022024.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Email:stainjusila@stainmetro.ac.id,
website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024

Prodi/Fakultas : PBS / FEBI
Semester / T A : XIII / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa : 18-11-25	Bimbingan skripsi 4-5 <hr/> Gambaran Umum tentang didirikannya objek yg di teliti belum ada . <hr/> Jumlah siswa keseluruhan (potelus) harus di lampirkan syarat tahun di didirikan atau di ambil 5 tahun terakhir <hr/> BSI masuk / kerjasamanya th bnapa . . . <hr/> Kerjasama BSI dgn Potelus yg belum terurai .	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024

Prodi/Fakultas : PBS/FEBI
Semester/TA : XIII /2025

No.	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Kamis 20-11-25	Bimbingan Skripsi 4-5. Gambaran Umum lebih di perjelas tidak perlu terlalu luas pembahasan Visi dan misi di jelaskan relevansi terhadap judul pembahasan perbaiki	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ysb

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024

Prodi/Fakultas : PBS/FEBI
Semester/TA : XIII /2025

No.	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3	Senin 24-11-25	Masi pada BAB 4 di uraikan dan di rmut berdasarkan hasil wawancara	
		Tampilan tabel pada BAB 4 di uraikan penaknaanya	
		perbaiki	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ysb

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024

Prodi/Fakultas : PBS/FEBI
Semester/TA : XIII /2025

No.	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa 25-11-25	Bab 5. Harus kesimpulan harus menjawab pertanyaan pada BAB sebelumnya (BAB1 pada pertanyaan penelitian).	
		Kesimpulan & Saran Menjelaskan dan menguraikan tujuan dan harapan yg di tujukan kepada objek yg di teliti	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ysb

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email:stainjusila@stainmetro.ac.id,
website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Bachtiar
NPM : 1903022024

Prodi/Fakultas : PBS/FEBI
Semester/TA : XIII /2025

No.	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
5	Selasa 2/12-25	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan dan Saran saat bimbingan	
		tiap di ujikan	
		lengkap lampiran ?	
		Daftar pustaka cek kembali sesuai kompetensi Jurusan 4 bidang yg di teliti	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE., MA, MM.
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ysb

Yusuf Bachtiar
NPM. 1903022024

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Yusuf Bachtiar dilahirkan di Tanggamus, 22 Desember 1999 anak dari pasangan Bapak Mursalin dan Ibu Susilawati. Saat ini peneliti dan keluarga menetap Pekon Way Liwok Kec. Wonosobo Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti dimulai di SD N 1 Karang Asem Bogor, SMP N 1 Kota Agung, MAN 1 Tanggamus, kemudian melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jurai Siwo melalui seleksi penerimaan Mandiri pada tahun Akademik 2019/2020.

Bagi peneliti menjadi mahasiswa S1 Perbankan Syariah ini bukanlah hal yang mudah, untuk mencapai ketitik puncak peneliti harus melewati proses yang cukup sulit, namun demi cita-cita dan sebagai harapan orang tua peneliti harus menyelesaikan pendidikannya dengan baik. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi peneliti dan pembaca.