

**PENGARUH PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK BRI UNIT TANJUNG BATU**



**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**DANIYAH
NPM 0619 3060 1567**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN AUTOMATIC
TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK BRI UNIT TANJUNG BATU**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**DANIYAH
NPM 0619 3060 1567**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

**Dra. Esya Alhadi, M.M
NIP 196309191990032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Daniyah

NPM : 061930601567

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Perbankan

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isnya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Daniyah
NPM 061930601567



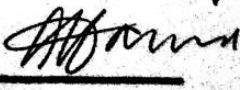
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Daniyah
NPM : 061930601567
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS**

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 12 AGUSTUS 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u> <u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1. <u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Ketua		_____
2. <u>Dr. Jalaludin Savuti, SE., M.Hum. Rec. M</u> Anggota		_____
3. <u>Abd Hamid, S.E., M.M</u> Anggota		_____

MOTTO

Jangan sesekali mengucapkan selamat tinggal jika kamu masih mau mencoba.

Jangan sesekali menyerah jika kamu masih merasa sanggup.

**Maka berjuanglah untuk mendapatkannya bukan menunggu untuk
Mendapatkannya.**

**Allah tidak akan membebani kewajiban kepada seseorang, kecuali sesuai
dengan Kemampuannya**

(Qs. Al Baqarah: 286)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian,

Saya revisi, dan saya menang!!!

Saya persembahkan kepada:

- ✓ **Kedua Orang Tua dan Adik-Adikku Tercinta**
- ✓ **Keluarga Besar yang kusayangi**
- ✓ **Calon imam yang ditakdirkan Tuhan untukku dan Sahabat-Sahabat Terbaikku**
- ✓ **Dosen-Dosen Jurusan Administrasi Bisnis**
- ✓ **Teman-Teman Seperjuangan 6 NM POLSRI 2019**
- ✓ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.”

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberi bimbingan, arahan dan saran kepada penulis.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberi bimbingan, arahan dan saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Akademik Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Anton Ferdian selaku Kepala Unit dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Batu yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Seluruh Karyawan dan Staff Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Batu yang telah membantu penulis mengumpulkan data.
9. Kedua Orang tuaku tercinta, bapak Amancik dan Ibu Mulyana, kakakku Nurlia Wati dan adik-adikku tercinta Sodikin dan Yeni Puspita, keluarga besar yang telah senantiasa mencurahkan kasih sayangnya selalu

mendoakan, memberikan bantuan serta support tak henti-hentinya. Terima kasih banyak untuk segala doa dan pengorbanannya selama ini.

10. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NM Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
11. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan akhir ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan internet banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jumlah populasi sebanyak 2.680 dengan sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan skala likert untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan internet banking dan automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu. Hasil dari perhitungan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) *version 22 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internet banking dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu. Besarnya pengaruh internet banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah adalah 73,7% dengan hasil korelasi 0,859 yang berarti adanya hubungan yang kuat antara variabel tersebut. Penulis menyarankan perusahaan untuk memberikan layanan khusus internet banking agar nasabah dapat berinteraksi langsung terkait masalah internet banking yang mereka hadapi. Serta mendirikan ATM di lokasi yang mudah di akses nasabah, dan berada di tempat-tempat yang ramai di kunjungi oleh nasabah seperti tempat perbelanjaan, perkantoran dan lokasi yang dapat dijangkau oleh kendaraan umum agar lebih memudahkan nasabah.

Kata Kunci: Internet Banking, ATM, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of using internet banking and ATM on customer satisfaction at PT Bank BRI Tanjung Batu Unit. Data collection methods used are observation, questionnaires and literature study. The total population is 2,680 with a sample of 100 respondents. The sampling technique used is accidental sampling. The author uses quantitative data analysis techniques using a Likert scale to find out how much influence the use of internet banking and automatic teller machines (ATM) has on customer satisfaction at PT Bank BRI Tanjung Batu Unit. The results of the calculations and data analysis were carried out using the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 22 application for windows. The results showed that internet banking and ATM have an effect on customer satisfaction at PT Bank BRI Tanjung Batu Unit. The magnitude of the influence of internet banking and ATM on customer satisfaction is 73.7% with a correlation of 0.859 which means there is a strong relationship between these variables. The author suggests companies to provide special internet banking services so that customers can interact directly with internet banking problems they face. As well as establishing ATMs in locations that are easily accessible to customers, and in places that are crowded with customers, such as shopping areas, offices and locations that can be reached by public transportation to make it easier for customers.

Keywords: Internet Banking, ATM, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.5 Teknik Analisa Data	8
1.5.6 Definisi Operasional Variabel	9
1.5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	11
1.5.8 Teknik Pengolahan Data	12
1.5.8.1 Uji t (Parsial)	14
1.5.8.2 Uji F (Simultan)	14
1.5.8.3 Koefisien Determinasi	14
1.5.8.4 Regresi Linear Berganda	15

1.5.9 Skala Pengukuran	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Perbankan	17
2.1.1 Pengertian Perbankan.....	17
2.1.2 Operasional Bank	17
2.1.3 Strategi Pemasaran Bank	18
2.2 Internet Banking.....	19
2.2.1 Definisi Internet Banking	19
2.2.2 Dimensi Internet Banking	20
2.3 Automatic Teller Machine (ATM)	21
2.3.1 Definisi Automatic Teller Machine (ATM)	21
2.3.2 Dimensi Automatic Teller Machine (ATM)	22
2.4 Kepuasan Nasabah	23
2.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah	23
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
2.4.3 Elemen Program Kepuasan Pelanggan	24
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
3.2 Makna Logo PT Bank Rakyat Indonesia	28
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	30
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	30
3.4.1 Struktur Organisasi	30
3.4.2 Pembagian Tugas	31
3.5 Profil Responden.....	33
3.6 Penilaian Responden	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil	38
4.1.1 Hasil Uji Validitas	38
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	41
4.1.3 Uji t (Parsial)	42
4.1.4 Uji F (Simultan)	43
4.1.5 Koefisien Determinasi	44
4.1.6 Regresi Linear Berganda	45
4.2 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pengguna ATM di BRI Unit Tanjung Batu 2019-2021	3
Tabel 1.2 Definisi Operasional	10
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert	16
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3.4 Penilaian Responden terhadap Variabel Internet Banking (X1)	35
Tabel 3.5 Penilaian Responden terhadap Variabel ATM (X2)	36
Tabel 3.6 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y) ...	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Internet Banking (X1)	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel ATM (X2)	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	40
Tabel 4.4 Hasil Reliabilitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji T (Uji Parsial)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji F (Uji Simultan)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indonesia Internet Users Tahun 2010-2017	2
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	13
Gambar 2.1 Tampilan Sign in Internet Banking Bank BRI	19
Gambar 2.2 Tampilan Bagian Dalam Aplikasi Internet Banking BRI	20
Gambar 3.1 Logo BRI	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI Unit Tanjung Batu	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Distribusi Frekuensi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 12 Distribusi Frekuensi Nilai r_{tabel}
- Lampiran 13 Distribusi Frekuensi Nilai F_{tabel}
- Lampiran 14 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 15 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Variabel Internet Banking
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Variabel ATM
- Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah
- Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Internet Banking
- Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel ATM
- Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah
- Lampiran 22 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 23 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 24 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir