

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional, oleh karena itu di setiap bank dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap para nasabah. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha (Fandy, 2012).

Kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan (Philip, 2005).

Kepuasan nasabah penting untuk membangun citra dalam benak nasabah. Mengingat bahwa nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang bank dan cenderung akan setia lebih lama pada bank (Tetty, 2011). Kepuasan nasabah sangat penting karena merupakan suatu profit strategi bagi bank untuk memikat lebih banyak nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada, dan menghindari berpindahnyanya nasabah, jika kepuasan nasabah bagus maka bank akan mendapatkan kepercayaan, keuntungan dan citra yang baik (Untung, 2010).

Kualitas jasa dari perbankan berhubungan erat dengan tingkat profitabilitas yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat kepuasan dari nasabah maka akan meningkatkan profitabilitas dari Bank tersebut (Paju, 2011). Karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi

suatu lembaga perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Jika pelayanan yang diberikan nasabah itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap bank, sebaliknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang memuaskan maka akan berpengaruh negatif terhadap bank (Simamora, 2007).

Semakin kuatnya ekuitas merek dan layanan suatu produk, maka konsumen akan merasa puas dan semakin kuat pula daya tariknya dimata konsumen untuk menggunakan layanan tersebut, yang selanjutnya akan membawa konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang karena merasa puas dan akhirnya mendatangkan keuntungan bagi perusahaan (bank) (Tetty, 2011). Nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Menurut Freddy Rangkuti (2013), kepuasan nasabah berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antar harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah menggunakannya.

Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Khotler, 2009). Berikut ini data hasil

wawancara tentang kepuasan pengguna *Mobile Banking Bank BRI* dan kartu ATM sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Wawancara Nasabah Pengguna *Mobile Banking Bank BRI* dan kartu ATM BRI**  
**di Kefamenanu**  
**Periode: Tahun 2019/2022**

No	Nama	Pertanyaan	Jawaban
1	Winda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Pelayanan Kinerja <i>Mobile Banking Bank BRI</i> dan kartu ATM yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah?</li> <li>2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> <li>3. Sesering apakah anda menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> <li>4. Apakah anda memberikan informasi atau rekomendasi pelayan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> terhadap orang lain ?</li> <li>5. Apakah semua kebutuhan anda sudah terpenuhi saat menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> yang selama ini saya gunakan cukup memberikan kepuasan karena memudahkan saya melakukan transaksi , sedangkan dengan adanya kartu ATM nasabah tidak perlu antri ke teller untuk melakukan penarikan uang</li> <li>2. Sejauh ini saya merasa puas karena belum ada hambatan yang saya rasakan saat menggunakan <i>Mobile Banking</i>, sedangkan kartu ATM disaat melakukan transaksi sering terjadi eror karena sinyal</li> <li>3. Sering apalagi saat melakukan transfer atau belanja online, sedangkan saya sering menggunakan kartu atm untuk melakukan stor tunai</li> <li>4. Saya tidak sering memberikan informasi atau rekomendasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> karena disekitar saya masih banyak orang yang gagap teknologi sedangkan pada pengguna artu ATM saya sering memberikan rekomendasi karena mempermudah teman dan keluarga dalam melakukan transaksi</li> <li>5. Sudah terpenuhi karena <i>Mobile Banking Bank BRI</i> memberikan kemudahan untuk saya dalam melakukan transaksi online sedangkan kartu ATM mempermudah melakukan transaksi tanpa menggunakan jaringan internet</li> </ol>
2	Gery	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Pelayanan Kinerja <i>Mobile Banking Bank BRI</i> dan kartu ATM yang baik dapat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kinerja <i>Mobile Banking Bank BRI</i> dapat memberikan kepuasan, karena dapat membantu dalam melakukan transfer ke sesama Bank ataupun ke Bank lain</li> </ol>

		<p>memberikan kepuasan terhadap nasabah ?</p> <p>2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p> <p>3. Sesering apakah anda menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p> <p>4. Apakah anda memberikan informasi atau rekomendasi pelayan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> terhadap orang lain ?</p> <p>5. Apakah semua kebutuhan anda sudah terpenuhi saat menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p>	<p>tanpa perlu ke ATM terdekat, sedangkan kartu ATM memberikan kepuasan karena mempermudah pada saat transaksi tanpa perlu mengantri pada teller bank.</p> <p>2. Ya saya merasa puas, karena dengan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> kita bisa mengambil uang tidak dengan menggunakan kartu ATM lagi sedangkan pada penggunaan kartu ATM, saya merasa puas karena mempermudah pada saat melakukan transaksi tanpa adanya kekwatiran dan waktu fleksibel.</p> <p>3. Sering menggunakan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> pada saat melakukan transfer atau tarik tunai , sedangkan saya sering menggunakan kartu atm karna pada umumnya semua warga negara Indonesia memiliki kartu debit atm.</p> <p>4. Ya pernah memberikan informasi kepada orang lain untuk menggunakan Mobile Banking, karena lebih mudahkan kita dalam melakukan transaksi, sedangkan saya tidak memberikan informasi kepada orng lain karna sudah semua orang tau tentang kartu atm.</p> <p>5. Kadang tidak terpenuhi, Karena jaringan kurang baik pada saat mengakses Mobile Banking, sedangkan untuk kebutuhan penguna kartu atm sangat belum terpenuhi, karna saldo di mesin atm habis ketika kita melakukan penarikan tunai.</p>
3	Rena	<p>1. Apakah Pelayanan Kinerja <i>Mobile Benking dan kartu ATM</i> yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah ?</p> <p>2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p> <p>3. Sesering apakah anda menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p>	<p>1. Ya karena <i>Mobile Banking Bank BRI</i> bisa digunakan dimanapun dan kapan saja saat di butuhkan, sedangkan saya sangat puas saat menggunakan kartu atm karna saya tidak perluh pergi mengantri ke teller jika ingin mengambil uang.</p> <p>2. Ya karena pada Mobile Banking Bank BRI banyak fitur yang memudahkan penggunaannya seperti bisa membeli pulsa hp dan pulsa listrik sedangkan saya merasa puas karna semua kebutuhan saya terpenuhi</p> <p>3. Sering karena saya sering membeli</p>

		<p>4. Apakah anda memberikan informasi atau rekomendasi pelayan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> terhadap orang lain ?</p> <p>5. Apakah semua kebutuhan anda sudah terpenuhi saat menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> ?</p>	<p>online dan membutuhkan briva, sedangkan saya sering menggunakan kartu atm karna saya tidak sering pergi ke atm.</p> <p>4. Tidak karena sekarang hampir semua orang sudah bisa menggunakan <i>Mobile Banking</i>, sedangkan saya sering memberikan infomasi dan rekomendasi tentang kartu atm kepada orang di sekitar saya agar dapat bermamfaat bagi orang lain.</p> <p>5. Ya dalam <i>Mobile Banking Bank BRI</i> semua keperluan bisa saya penuhi dengan mudah, sedangkan sangat terpenuhi karena dapat mempermudah kehidupan sehari-hari.</p>
4	Egi	<p>1. Apakah Pelayanan Kinerja <i>Mobile Benking dan kartu ATM</i> yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah ?</p> <p>2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p> <p>3. Sesering apakah anda menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p> <p>4. Apakah anda memberikan informasi atau rekomendasi pelayan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> terhadap orang lain ?</p> <p>5. Apakah semua kebutuhan anda sudah terpenuhi saat menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</p>	<p>1. Ia pelayanan kinerja mobile benking baik dapat membantu sya agar lebih mudah tranfer bayar dan beli pulsa tanpa harus ke kantor ataupun atm sedangkan saya sangat puas dengan kineja pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan nasabah dalam memngunakan kartu atm.</p> <p>2. Saya merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> karena banyak layanan yang sangat membantu, sedangkan saya tidak sering memngunakan kartu atm kerna sering kali terjadi gangguan atau error saat melakukan transaksi</p> <p>3. Saya selalu menggunakan <i>Mobile Banking Bank BRI</i> untuk cek saldo, tranfer uang, bayar briva, isi pulsa hp dan juga isi pulsa listrik, sedangkan saya meliki kartu atm tetapi jarang mengunkan kartu atm karna sering melakukan transaksi mengunkan <i>Mobile Banking</i>.</p> <p>4. Saya selalu menyarankan teman teman saya untuk menggunakan <i>Mobile Banking</i>, sedangkan saya tidak memberikan infomasi atau rekomendasi karna di sedikitar saya masih banyak keluarga dan teman tidak memanfaat teknologi dengan baik.</p> <p>5. Kebutuhan saya sudah terpenuhi setelah pake <i>Mobile Banking Bank BRI</i> sangat mempermudah dan</p>

			tidak perlu pergi ke atm lagi, sedangkan saya merasa bawah kebutuhan saya belum terpenuhi karna sering terjadi gangguan jaringan.
5	Yun	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Pelayanan Kinerja <i>Mobile Benking dan kartu ATM</i> yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah ?</li> <li>2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> <li>3. Sesering apakah anda menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> <li>4. Apakah anda memberikan informasi atau rekomendasi pelayan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> terhadap orang lain ?</li> <li>5. Apakah semua kebutuhan anda sudah terpenuhi saat menggunakan pelayanan <i>Mobile Banking Bank BRI dan kartu ATM</i> ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sedangkan saya sangat puas menggunakan kartu atm karna kinerja kartu atm sangat baik dan membuat saya merasa senang.</li> <li>2. Ya saya merasa puas dengan sistem pekayanan mobile banking, sedangkan saya sangat puas saat mengunkan kartu atm sudah mempermudah dalam melakukan penarikan uang.</li> <li>3. Tidak sering karena saya hanya menggunakan Mobile Banking Bank BRI sesekali untuk melakukan transaksi, sedangkan saya sering mengunkan kartu atm karna setiap ingin menabung saya menggunakan kartu atm untuk melakukan stor tunai pada mesin atm.</li> <li>4. Tidak karena banyak orang disekitar saya yang takut akan adanya modus penipuan, sedangkan saya selalu merekomendasikan ke keluarga dan kerabat terdekat.</li> <li>5. Iya terpenuhi Mobile Banking Bank BRI memudahkan saya dalam melakukan transaksi dan menghemat waktu, sedangkan sudah terpenuhi karna mempermudah dalam aktivitas sehari-hari.</li> </ol>

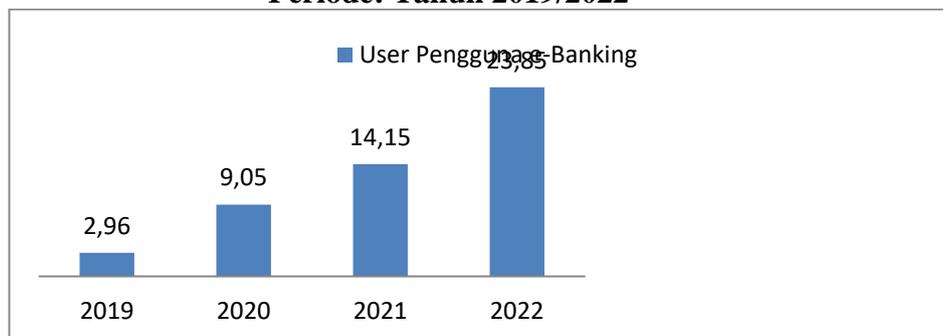
Data wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah ada yang merasa puas dan tidak puas saat menggunakan mobile banking. Alasan kepuasan nasabah dikarenakan penggunaan mobile banking yang dapat mempermudah dalam bertransaksi dan menghemat waktu disela-sela kesibukan nasabah. Namun, sebagian nasabah yang tidak

merasa puas dikarenakan penggunaan mobile banking terhambat oleh kondisi jaringan yang tidak stabil, minimnya pengetahuan teknologi dan maraknya modus penipuan.

Data wawancara nasabah pengguna kartu ATM menunjukkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dipermudah tanpa menggunakan jaringan internet dan terhindar dari modus penipuan. Namun, ada juga nasabah yang tidak merasa puas menggunakan kartu ATM dikarenakan adanya gangguan network saat melakukan transaksi, saldo pada mesin ATM yang kosong dan terdapat batasan transaksi harian untuk penarikan tunai dan transfer

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *Mobile Banking Bank BRI* (Rivai dkk, 2013). Penerapan layanan *Mobile Banking Bank BRI* yang berkualitas merupakan salah satu keberhasilan lembaga perbankan. Berikut ini data jumlah penggunaan *Mobile Banking Bank BRI* BRI diseluruh Indonesia

**Gambar 1.1**  
**Diagram Jumlah Penggunaan mobile banking BRI di Indonesia**  
**Periode: Tahun 2019/2022**



Sumber data: Annual Report BRI tahun 2022

Diagram diatas menunjukkan adanya peningkatan jumlah penggunaan *e-banking* di Indonesia. Penggunaan *e-banking* mencapai 23,85 juta orang pada periode 2022. Jumlah tersebut terus mengalami peningkatan dari periode sebelumnya pada tahun 2019 jumlah penggunaan hanya 2,96 juta, sejak 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2020 hingga 2022 mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

Penerapan layanan *Mobile Banking Bank BRI* memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan yaitu efisiensi waktu dan biaya, mampu menciptakan diferensiasi dan sanggup membidik segmen pasar dengan biaya terjangkau. Dalam menggunakan fasilitas layanan *Mobile Banking Bank BRI* tersebut tidak hanya layanannya yang diperbaiki tetapi harus ada motivasi dan tambahan mitra kerja agar nasabah dalam menggunakan *e-banking* merasa puas dan nyaman. Jika pelayanan yang diberikan nasabah itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha, sebaliknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang memuaskan maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja usaha (Simamora, 2007).

Transaksi *Mobile Banking Bank BRI* dapat dilakukan di mana saja, selama ada jaringan internet dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time. Bank Rakyat Indonesia selalu berinovasi dalam menyikapi perkembangan teknologi dan informasi (Rivai dkk, 2013). Layanan *Mobile Banking Bank BRI* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *Mobile Banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking* (Tampubolon dkk, 2015).

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, memberikan fasilitas berupa *Mobile Banking*. *Mobile Banking Bank BRI* adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. *Mobile Banking Bank BRI* diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. *Mobile Banking Bank BRI* membuat paradigma baru pada persaingan industri perbankan di seluruh dunia. *Mobile Banking Bank BRI* menawarkan metode baru dalam

bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. *Mobile Banking Bank BRI* memiliki dua jenis yakni jenis *Mobile Banking Bank BRI* berbasis konvensional channel *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Automatic Teller Machine (ATM Non Tunai)*, *Command Prompt (CDM)* dan *Mobile Banking Bank BRI* berbasis personal channel atau perangkat piranti bertransaksi yang dimiliki individu nasabah (*Internet banking dan Mobile Banking*) (Sharma, 2011).

Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* dan fasilitas *Mobile Banking*. *Automatic Teller Machine (ATM)* adalah mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan tunai, informasi saldo dan lain sebagainya (Organisasi Group dan layanan dan kebijakan umum operasi BRI, 2012). Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan (Yuwono dkk, 2002). Untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan dan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan misalnya tersedianya fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* di berbagai lokasi-lokasi strategis (Kasmir, 2012). Berikut ini data jumlah penggunaan ATM BRI diseluruh Indonesia

**Gambar 1.2**  
**Diagram Jumlah penggunaan ATM BRI di Indonesia**  
**Periode: Tahun 2019/2022**



Sumber data: Annual Report BRI tahun 2022

Jumlah *Automatic Teller Machine* (ATM) BRI di Indonesia terus mengalami penurunan yaitu pada tahun 2019 jumlah *Automatic Teller Machine* (ATM) sebanyak 19.184 buah terus berkurang hingga pada tahun 2022 *Automatic Teller Machine* (ATM) sebanyak 13.863 buah. Adanya digitalisasi serta perubahan perilaku masyarakat, menyebabkan transaksi menggunakan mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) akan berkurang seiring berjalannya waktu. Berbeda dengan *Mobile Banking Bank BRI* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *Mobile* seperti telepon seluler, menggunakan media menu pada aplikasi *MobileBRI* dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. Transaksi *Mobile Banking Bank BRI* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam Supriyono, 2011).

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kotler dan Keller (2005), mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan. Sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern, efektif, dan efisien melalui e-banking.

Sedangkan Freddy Rangkuti (2013), mengatakan bahwa tidak ada gunanya produk yang berkualitas jika tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Jika layanan *Mobile Banking Bank BRI* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi, dan jika layanan *automatic teller machine/ATM* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan tinggi.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi internet yang diberikan oleh bank kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah di bank tersebut. Seberapa besar kepuasan nasabah merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi nasabah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah penggunaan *Mobile Banking Bank BRI* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu?
2. Apakah penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu?
3. Apakah penggunaan *Mobile Banking Bank BRI* (X1) dan penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Mobile Banking Bank BRI* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu.
3. Untuk menguji pengaruh penggunaan *Mobile Banking Bank BRI* dan penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya *internet banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah
- b. Untuk meningkatkan dan memperluas, serta mengembangkan pemahaman keilmuan penelitian.

## 2. Manfaat praktis

- Laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah
- Sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.