

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK KARTU ATM DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MAKASSAR**

**RIZKYANA AGAND**

BTN Makassar Branch  
[agandrizkyana@gmail.com](mailto:agandrizkyana@gmail.com)

**MURBAYANI**

Faculty of Economic, Patria Artha University  
[najayani7@gmail.com](mailto:najayani7@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of ATM card and mobile banking product quality on customer satisfaction at Bank BTN Makassar Branch Office. Service quality is measured using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The respondents in this study amounted to 100 individuals, selected using the simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), and hypothesis testing to evaluate the variables' influence. The results show that the quality of ATM card and mobile banking products, both simultaneously and partially, significantly affects customer satisfaction. This study concludes that the quality of ATM card and mobile banking products at Bank BTN plays an essential role in improving customer satisfaction. It is recommended that Bank BTN enhances service accessibility, educates customers on digital features, and continuously innovates to improve the quality of products and services.*

**Keywords:** *Product quality, ATM Card, mobile banking quality, customer satisfaction, SERVQUAL, Bank BTN Makassar Branch Office.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk kartu ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar. Kualitas layanan diukur menggunakan model SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis

regresi linear berganda, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis untuk menguji pengaruh variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk kartu ATM dan mobile banking secara simultan dan parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk kartu ATM dan mobile banking Bank BTN memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bank BTN disarankan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, memberikan edukasi kepada nasabah mengenai fitur digital, dan terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

**Kata kunci:** kualitas produk, kartu ATM, mobile banking, kepuasan nasabah, SERVQUAL, Bank BTN KC Makassar.

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, industri perbankan telah mengalami transformasi besar yang didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dengan salah satu inovasi utamanya adalah kartu ATM (Automated Teller Machine). Kartu ATM telah memberikan kemudahan akses 24/7 kepada nasabah untuk mengelola rekening mereka tanpa perlu mengunjungi bank.

Nasabah dapat melakukan penarikan tunai, transfer dana, dan cek saldo di berbagai lokasi ATM yang tersebar luas. Selain itu, kartu

ATM juga menawarkan keamanan tambahan melalui penggunaan PIN, yang membantu mengurangi risiko pencurian dan penipuan. Kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi ini secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

Di sisi lain, layanan mobile banking telah menjadi pilar penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital. Dengan mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel pintar mereka, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian

produk finansial. Layanan ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar, mengurangi kebutuhan nasabah untuk antri di bank, dan memungkinkan mereka untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, aplikasi mobile banking sering kali dilengkapi dengan fitur tambahan seperti notifikasi transaksi dan laporan keuangan, yang membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif.

Pengaruh kartu ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank sangat signifikan. Kombinasi dari kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh kedua teknologi ini telah memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien ke layanan perbankan. Kartu ATM memudahkan nasabah untuk

melakukan transaksi seperti penarikan tunai dan transfer dana di berbagai lokasi yang luas tanpa harus mengunjungi cabang bank. Sementara itu, mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel pintar mereka, menawarkan kenyamanan yang lebih besar dan mengurangi kebutuhan untuk antri di bank. Dengan kedua teknologi ini, nasabah dapat mengakses dan mengelola rekening mereka kapan saja dan di mana saja, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan bank dan memperkuat loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan tersebut.

Pemberian layanan kartu ATM dan mobile banking hampir diterapkan di seluruh perbankan, tak terkecuali diterapkan oleh Bank BTN. Bank BTN berkomitmen untuk

meningkatkan kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan kartu ATM dan mobile banking yang modern dan efisien. Kombinasi kedua layanan ini tidak hanya mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan mereka, tetapi juga mempercepat proses transaksi, meningkatkan keamanan, dan memastikan bahwa kebutuhan perbankan mereka dapat dipenuhi dengan lebih baik di era digital ini.

Selama tiga tahun terakhir, dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, jumlah kartu ATM dan transaksi ATM yang paling rendah yaitu di tahun 2022 dengan jumlah akuisisi kartu ATM hanya sebanyak 11.164 dengan jumlah transaksi kartu ATM sebanyak 308.136. Begitupun juga dengan BTN *mobile*. Tahun 2022 jumlah user BTN *mobile* dan jumlah transaksi BTN *mobile* hanya

sebesar 14.522 user dan 252.769 jumlah transaksi. Di tahun 2023, jumlah kartu ATM dan jumlah user BTN *mobile* meningkat pesat, begitupun juga dengan jumlah transaksi menggunakan kartu ATM dan BTN *mobile*. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah kartu ATM dan user BTN *mobile* serta jumlah transaksi menggunakan kartu ATM dan BTN *mobile* mengalami fluktuasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengetahui penyebab fluktuasi jumlah kartu ATM dan user BTN *mobile* serta jumlah transaksi menggunakan kartu ATM dan BTN *mobile* adalah dengan melakukan evaluasi produk Kartu ATM dan BTN *mobile*.

Dari uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis:

1. Pengaruh kualitas produk Kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar
2. Pengaruh kualitas produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar
3. Pengaruh kualitas produk kartu ATM dan mobile banking secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Produk

Kualitas produk mengacu pada kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas produk adalah kemampuan produk dalam melakukan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan,

ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan, serta atribut lainnya yang bernilai bagi pelanggan.

### Nasabah

Menurut Kasmir (2014), nasabah adalah seseorang, kelompok, atau badan usaha yang memiliki hubungan keuangan dengan bank, baik sebagai penyimpan dana maupun sebagai peminjam dana.

### Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan nasabah terhadap produk atau layanan dengan kenyataan yang diterima. Jika kinerja suatu produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas, dan sebaliknya, jika tidak sesuai, nasabah akan merasa tidak puas. (Kotler & Keller,

2016). Menurut Tjiptono & Chandra (2019), kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi keadilan. Nasabah akan merasa puas jika manfaat yang diterima dianggap setara dengan usaha atau biaya yang mereka keluarkan.

### Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah adalah level kepuasan nasabah setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Biasanya nasabah yang puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa akan menjadi pelanggan atau nasabah yang setia dalam waktu lama.

Menurut Tjiptono (2019) terdapat indikator kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- a) Keandalan (*Reliability*):  
Kemampuan perusahaan

memberikan layanan sesuai janji.

- b) Daya tanggap (*Responsiveness*): Kesiediaan membantu nasabah dengan cepat.

- c) Jaminan (*Assurance*):  
Pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam menanamkan kepercayaan.

- d) Empati (*Empathy*):  
Kemampuan memahami kebutuhan nasabah secara individual.

- e) Bukti fisik (*Tangibles*):  
Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan staf yang mendukung.

### Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang bertujuan menghimpun dana

dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit serta bentuk-bentuk lainnya, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Menurut Darmawi (2020), bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*), yang menjembatani pihak-pihak dengan kelebihan dana (*surplus*) dan pihak-pihak yang membutuhkan dana (defisit), sekaligus menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan untuk mendukung kegiatan ekonomi.

### **Hipotesis**

a. Hipotesis 1 (H1)

Kualitas produk kartu ATM memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar.

b. Hipotesis 2 (H2) Kualitas produk *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar.

c. Hipotesis 3 (H3)

Kualitas produk kartu ATM dan *mobile banking* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data adalah dengan cara mengunggah kuesioner dalam format *google form* link [bit.ly](https://bit.ly) ke nasabah yang menjadi sasaran sampel dan melakukan wawancara pada *staff frontliner* Kantor Cabang Makassar

yaitu *Customer Service*, *Teller Service*, dan *Loan Service*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sifat asosiatif.

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank BTN KC Makassar yang telah menggunakan produk Kartu ATM dan *mobile banking* dengan jumlah 52.110 nasabah. Jumlah populasi diambil dari jumlah pengguna *mobile banking* dimana satu nasabah hanya memiliki satu *mobile banking*. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah

kepuasan nasabah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Produk Kartu ATM dan *Mobile Banking*.

Metode Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian, seperti nilai rata-rata, distribusi data, dan kecenderungan sentral. Salah satu ukuran utama dalam analisis deskriptif adalah mean, yang memberikan informasi tentang rata-rata nilai dalam suatu kumpulan data.

Berikut kategori rata-rata skor:

**Tabel 1.**

**Skala Penilaian Rata-rata Skor**

| Skala Mean | Kategori    |
|------------|-------------|
| 1 – 1,99   | Tidak Baik  |
| 2 – 3,99   | Kurang Baik |
| 3 – 3,99   | Cukup Baik  |
| 4 – 5,00   | Baik        |

Metode analisis kedua adalah analisis regresi berganda yaitu metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini kegunaan analisis regresi ganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh produk kartu ATM dan BTN Mobile terhadap kepuasan nasabah. Persamaan regresi linier berganda dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi yang hendak ditaksir

X1 = Kartu ATM

X2 = BTN *mobile*

e = *Error* / variabel pengganggu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Kualitas Produk Kartu ATM (X1)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kualitas kartu ATM diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas kartu ATM dengan skor yang cukup tinggi, menunjukkan tingkat kepuasan yang positif dengan kategori baik terhadap layanan tersebut. Untuk kualitas produk kartu ATM (X1), sebagian besar indikator menunjukkan nilai rata-rata dengan kategori baik, berkisar antara 4.13 hingga 4.28, dengan rata-rata 4.227 yang menunjukkan bahwa kualitas produk kartu ATM termasuk kategori baik dan nasabah merasa cukup puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh kartu ATM. Namun, indikator “Selain dapat digunakan di dalam negeri, Kartu

ATM BTN dapat digunakan transaksi di luar negeri” memiliki nilai rata-rata terendah (4.13) di antara indikator lainnya. Sebaliknya, indikator “Kartu ATM BTN dapat digunakan di seluruh mesin ATM” dan indikator “Adanya notifikasi transaksi setelah melakukan transaksi di ATM menggunakan kartu ATM BTN” mencatatkan nilai rata-rata tertinggi (4.28).

#### **Analisis Deskriptif Kualitas Produk Mobile Banking (X2)**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kualitas *mobile banking* (X2) memiliki nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4.2450 menunjukkan produk *mobile banking* termasuk kategori baik dan memberikan penilaian positif, dengan nilai rata-rata berkisar antara 4.18 hingga 4.33. Indikator “Dapat melakukan tarik tunai tanpa kartu

(*cardless*) serta memanfaatkan fitur *split bill* melalui *BTN mobile*” menunjukkan nilai tertinggi (4.33). Sementara itu, indikator “Selain transaksi dana, *mobile banking* juga menyediakan layanan pengecekan saldo pinjaman, pengajuan KPR, serta layanan cari properti”, mencatatkan nilai rata-rata terendah

#### **Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kepuasan nasabah (Y), nilai rata-rata menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi, dengan nilai rata-rata berkisar antara 4.15 hingga 4.40 dengan rata-rata secara keseluruhan 4.28. Indikator “Kartu ATM dan *mobile banking* memberikan fitur transaksi yang lengkap mulai dari fitur transaksi, informasi, pembelian, pembayaran, serta pengecekan informasi seperti

saldo dan histori transaksi” mencatatkan nilai tertinggi (4.40). Sebaliknya, indikator “Kartu ATM dan *mobile banking* memberikan respon yang cepat saat bertransaksi” mencatatkan nilai rata-rata terendah (4.19). Secara keseluruhan, meskipun Bank BTN telah berhasil memberikan kualitas produk yang memadai, beberapa aspek seperti fitur tambahan pada kartu ATM,

stabilitas sistem mobile banking, dan penanganan keluhan nasabah perlu menjadi fokus untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap variabel yang diteliti diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model                               | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|-------|
|                                     | B                           | Beta                      |       |       |
| Constant                            | 5.749                       | -                         | 4.559 | 0.000 |
| Kualitas kartu ATM (X1)             | 0.110                       | 0.249                     | 2.057 | 0.042 |
| Kualitas <i>mobile banking</i> (X2) | 0.259                       | 0.562                     | 4.645 | 0.000 |

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 2 di atas, maka diperoleh model regresi linier berganda yang diperoleh adalah  $Y = 5.479 + 0.110 X_1 + 0.259 X_2 + \epsilon$ , di mana Y menunjukkan kepuasan nasabah, X1 adalah kualitas produk

kartu ATM, dan X2 adalah kualitas produk *mobile banking*. Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 5.479 menunjukkan bahwa jika

kualitas produk kartu ATM dan kualitas *mobile banking* bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah rata-rata adalah 5.479.

- b. Koefisien untuk X1, yang sebesar 0.110, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kualitas produk kartu ATM akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.110 unit, dengan asumsi kualitas produk Kartu ATM tetap konstan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kartu ATM memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana semakin baik kualitas produk kartu ATM, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

- c. Koefisien untuk X2 yaitu 0.259, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas produk *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.259 unit.

Uji hipotesis parsial atau uji T digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel independen dalam model regresi secara individual, untuk menentukan apakah setiap variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam uji ini, hipotesis yang diuji terdiri dari hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (H1). H0 menyatakan bahwa koefisien regresi variabel independen sama dengan nol, yang berarti variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, H1 menyatakan bahwa koefisien regresi variabel independen

tidak sama dengan nol, yang berarti variabel tersebut berpengaruh signifikan.

Keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis ditentukan berdasarkan nilai p (signifikansi) yang diperoleh. Jika nilai p lebih kecil dari 0.05 (nilai signifikansi yang umum digunakan), maka H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai p lebih besar dari 0.05, maka H<sub>0</sub> diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen tersebut terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji parsial (uji T)

yang ditampilkan dalam Tabel 2, variabel X<sub>1</sub> memiliki signifikansi (p-value) sebesar 0.042 yang lebih kecil dari 0.05, sehingga H<sub>0</sub> yang menyatakan bahwa koefisien regresi X<sub>1</sub> sama dengan nol dapat ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa X<sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Variabel X<sub>2</sub> nilai p-value sebesar 0.000, yang juga lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu, H<sub>0</sub> untuk X<sub>2</sub> juga dapat ditolak, yang berarti X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, kedua variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y dalam model regresi ini.

**Tabel 3. Hasil Uji F**

| Model     | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig.  |
|-----------|----------------|----|-------------|---|-------|
| Regressio | 441,831        | 2  | 220.916     |   | 0.000 |
| Residual  | 273,729        | 97 | 2.822       |   |       |
| Total     | 715,560        | 99 |             |   |       |

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan hasil uji F yang ditampilkan dalam Tabel 3, diperoleh nilai  $p_{value}$  sebesar 0.000. Karena nilai p-value lebih kecil dari 0.05, maka  $H_0$  dapat ditolak, yang berarti model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Y). Dengan demikian, ada hubungan yang signifikan antara variabel independen yakni kualitas kartu ATM (X1) dan kualitas *mobile banking* (X2) dengan variabel dependen yakni kepuasan nasabah (Y), dan model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen (Y), yaitu kepuasan nasabah, yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin baik model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah 0.717, yang berarti sekitar 71.7% variasi dalam kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu kualitas produk kartu ATM (X1) dan kualitas produk *mobile banking* (X2). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini cukup efektif dalam memprediksi kepuasan nasabah. Namun, meskipun model ini menjelaskan sebagian besar variasi, sekitar 28.3% variasi

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Koefisien**  
**Determinasi ( $R^2$ )**

| R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of The Estimate |
|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 0.846 | 0.717    | 0.720             | 1.67986                    |

Sumber: data diolah 2024

dalam kepuasan nasabah tidak dapat dijelaskan oleh variabel yang dimasukkan dalam model, yaitu kualitas kartu ATM (X1) dan kualitas mobile banking (X2).

Faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah, tetapi tidak tercakup dalam model ini, bisa termasuk layanan pelanggan, kemudahan akses ke layanan perbankan, keamanan transaksi, serta pengalaman nasabah secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun pengaruh kualitas kartu ATM (X1) dan kualitas mobile banking (X2) terhadap kepuasan nasabah sudah teridentifikasi, faktor-faktor eksternal atau variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis ini mungkin turut berperan dalam variasi yang belum terjelaskan.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, (Tiara Nichel Aprilia, 2021), yang juga membahas pengaruh kualitas produk kartu ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Kedua penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun, meskipun tema penelitian serupa, terdapat beberapa perbedaan yang memberikan nilai tambah pada penelitian ini. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh (Tiara Nichel Aprilia, 2021), terdapat beberapa perbedaan mendasar. Penelitian terdahulu berfokus pada faktor-faktor seperti *informational*, *communicative*, dan *transactional* untuk menilai kualitas layanan mobile banking, serta indikator

kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko untuk kartu ATM. Sementara itu, penelitian ini menggunakan aspek kualitas produk yaitu Kinerja (*Performance*), Fitur (*Features*), Kesesuaian (*Conformance*), Kemudahan Perbaikan (*Serviceability*), dan Estetika (*Aesthetics*). Pendekatan ini memberikan sudut pandang baru terhadap evaluasi kualitas produk kartu ATM dan *mobile banking*. Penelitian ini juga melibatkan 100 responden dengan rentang usia paling dominan 17-38 tahun, lebih banyak dibandingkan dengan 65 responden dengan rentang usia paling dominan 31-40 tahun pada penelitian sebelumnya. Hal ini memberikan cakupan data yang lebih luas dan akurat. Selain itu, lokasi penelitian berbeda, di mana penelitian sebelumnya dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Metro,

sedangkan penelitian ini berfokus pada Bank BTN KC Makassar.

### **1. Pengaruh Kualitas Produk Kartu ATM (X1) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kartu ATM (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator paling tinggi pada variabel kualitas produk kartu ATM adalah kemudahan penggunaan kartu ATM BTN di seluruh mesin ATM, baik ATM BTN maupun jaringan ATM lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas kartu ATM BTN sangat dihargai oleh nasabah karena mempermudah mereka dalam melakukan transaksi kapan saja tanpa batasan lokasi.

Selain itu, indikator lain yang memiliki skor tinggi adalah adanya notifikasi transaksi setelah menggunakan kartu ATM. Fitur ini memberikan rasa aman bagi nasabah karena setiap transaksi yang dilakukan langsung tercatat dan diinformasikan melalui notifikasi.

Dari segi usia, responden yang berusia 17–27 tahun dan 28–38 tahun cenderung lebih memperhatikan aspek kemudahan dan kenyamanan transaksi menggunakan kartu ATM, mengingat kelompok usia ini lebih aktif dalam kegiatan keuangan sehari-hari, seperti menarik tunai, transfer, dan pembayaran.

Kelompok usia 39–49 tahun dan 50–60 tahun juga memberikan apresiasi tinggi terhadap kemudahan akses dan keamanan kartu ATM, namun fokus utama mereka

cenderung pada keamanan notifikasi sebagai bentuk pengawasan terhadap transaksi pribadi. Dilihat dari pekerjaan, kelompok mahasiswa/pelajar sering memanfaatkan fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan finansial harian mereka. Sementara itu, wiraswasta dan karyawan BUMN memberikan perhatian khusus pada fitur notifikasi transaksi, karena sering melakukan transaksi dengan jumlah nominal yang besar sehingga fitur ini membantu mereka memantau aktivitas keuangan secara langsung.

Kedua fitur ini tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi yang praktis, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Hal ini menunjukkan pentingnya Bank BTN terus mempertahankan dan

mengembangkan kualitas layanan kartu ATM untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin beragam.

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator paling rendah pada variabel kualitas kartu ATM adalah kemampuan kartu ATM BTN untuk digunakan di mesin ATM luar negeri. Rendahnya skor pada indikator ini mengindikasikan bahwa fitur tersebut belum menjadi prioritas utama bagi sebagian besar nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar. Hal ini disebabkan oleh karakteristik nasabah yang mayoritas lebih sering menggunakan kartu ATM untuk kebutuhan transaksi domestik daripada internasional dan lebih terfokus pada kebutuhan lokal, seperti pembayaran sehari-hari, transfer dana, atau tarik tunai. Secara keseluruhan, rendahnya skor pada

indikator ini menunjukkan bahwa fitur penggunaan kartu ATM di luar negeri belum menjadi kebutuhan utama bagi sebagian besar nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar. Hal ini dapat menjadi masukan bagi bank untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih terarah, seperti mensosialisasikan fitur ini kepada segmen nasabah tertentu, misalnya pelaku bisnis internasional, atau menjadikannya nilai tambah dalam produk premium.

## **2. Pengaruh Kualitas Produk *Mobile Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar (Y)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel kualitas

*mobile banking*, indikator paling tinggi adalah fitur yang memungkinkan nasabah melakukan tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) serta memanfaatkan fitur *split bill* melalui aplikasi *mobile banking* BTN. Fitur *cardless* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menarik uang tunai tanpa memerlukan kartu ATM, yang dirasakan sangat membantu dalam situasi darurat atau ketika kartu ATM tertinggal. Selain itu, fitur *split bill*, yang memungkinkan pembagian tagihan secara digital, sangat dihargai oleh nasabah karena mempermudah aktivitas pembayaran bersama, terutama di kalangan nasabah muda yang sering terlibat dalam kegiatan sosial seperti makan bersama atau perjalanan kelompok. Dalam penelitian ini, responden paling banyak adalah kelompok usia

17-27 tahun dan 28-38 tahun. Kelompok usia ini cenderung lebih aktif menggunakan teknologi digital dan mengutamakan kemudahan serta efisiensi dalam bertransaksi. Sementara itu, nasabah berusia 39–49 tahun dan 50–60 tahun juga menghargai fitur *cardless* sebagai inovasi yang mempermudah transaksi tunai, meskipun penggunaan fitur *split bill* relatif lebih rendah di kalangan usia ini karena kebutuhan sosial mereka berbeda.

Dari segi jenis kelamin, nasabah laki-laki cenderung lebih banyak memanfaatkan fitur *cardless*, terutama dalam aktivitas yang membutuhkan transaksi tunai tanpa membawa kartu ATM. Di sisi lain, nasabah perempuan lebih mengapresiasi fitur *split bill*, yang mempermudah mereka dalam

mengatur pembayaran bersama dalam berbagai kegiatan sosial. Dalam penelitian ini, dari segi pekerjaan, responden paling banyak adalah kelompok mahasiswa/pelajar. Kelompok ini menunjukkan penggunaan tinggi terhadap fitur *cardless* dan *split bill*, mengingat aktivitas mereka yang dinamis dan sering kali membutuhkan fleksibilitas dalam bertransaksi. Kelompok PNS, karyawan swasta, dan wiraswasta juga seringkali memanfaatkan fitur *cardless*, karena sering melakukan transaksi tunai tanpa waktu untuk pergi ke ATM atau membawa kartu.

Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah layanan pengecekan saldo pinjaman, pengajuan KPR, dan pencarian properti melalui *mobile banking* BTN. Rendahnya skor pada indikator

ini menunjukkan bahwa nasabah masih lebih nyaman mendatangi kantor cabang secara langsung untuk layanan yang berhubungan dengan kredit atau properti. Nasabah merasa interaksi tatap muka dengan petugas bank memberikan kejelasan informasi, personalisasi, dan rasa aman, terutama untuk layanan yang bersifat kompleks seperti pengajuan KPR atau informasi pinjaman. “Kendala utama adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap fitur *mobile banking*, seperti cara mengakses informasi pinjaman atau melakukan pembayaran secara online. Selain itu, ada juga nasabah yang ragu menggunakan aplikasi karena khawatir dengan keamanan data mereka,” (*Loan Services*, wawancara, 03 Desember 2024). Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun fitur-fitur inovatif seperti

*cardless* dan *split bill* sangat diminati, layanan terkait kredit dan properti melalui *mobile banking* masih perlu ditingkatkan dari segi kemudahan, kejelasan informasi, dan tingkat kepercayaan nasabah. Bank BTN dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan edukasi dan promosi terkait fitur ini agar nasabah lebih terbiasa dan nyaman menggunakannya.

### **3. Pengaruh Kualitas Produk Kartu ATM (X1) dan *Mobile Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Makassar (Y)**

Berdasarkan hasil uji simultan, menunjukkan bahwa Kartu ATM (X1) dan *mobile banking* (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Makassar (Y). Indikator kepuasan nasabah terhadap produk kartu ATM

dan *mobile banking* yang memiliki nilai tertinggi adalah kemampuan produk untuk menyediakan fitur transaksi yang lengkap. Nasabah merasa puas dengan berbagai fitur yang ditawarkan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau produk lainnya, serta pengecekan informasi seperti saldo dan histori transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa kartu ATM dan *mobile banking* BTN telah memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan serba praktis dan efisien, terutama untuk generasi muda (17–38 tahun) yang mendominasi responden penelitian ini.

Berdasarkan wawancara dengan *Customer Services* Bank BTN Kantor Cabang Makassar pada tanggal 02 Desember 2024, sebagian besar nasabah merasa sangat terbantu

karena kartu ATM BTN dapat digunakan di berbagai mesin ATM, baik ATM BTN sendiri maupun jaringan ATM Bersama dan Link. Namun, indikator dengan nilai terendah adalah produk kartu ATM dan *mobile banking* BTN dalam memberikan respons yang cepat saat bertransaksi. Beberapa nasabah merasa bahwa waktu transaksi terkadang lebih lama dari harapan mereka, khususnya saat terjadi kendala teknis pada mesin ATM atau gangguan sistem pada aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan wawancara dengan *Teller Services* Bank BTN Kantor Cabang Makassar pada tanggal 02 Desember 2024, beberapa nasabah merasa kesulitan dalam mengatasi masalah yang muncul saat bertransaksi, seperti saat terjadi penundaan atau kegagalan transaksi. Hal ini dapat disebabkan

oleh kurangnya pemahaman mengenai teknologi atau belum adanya panduan yang lebih responsif dari pihak bank.

Keterbatasan ini menjadi tantangan bagi Bank BTN, khususnya di KC Makassar, untuk meningkatkan kecepatan respons sistem layanan kartu ATM dan *mobile banking*. Bank juga perlu memberikan edukasi lebih lanjut kepada nasabah mengenai cara mengatasi kendala transaksi dengan cepat, seperti penggunaan fitur *help desk* di aplikasi *mobile banking* atau call center BTN. Upaya tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan Bank BTN.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait "Pengaruh Kualitas Produk

Kartu ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Makassar" maka diperoleh kesimpulan bahwa: a. Kualitas Produk Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah Kualitas produk kartu ATM BTN memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Fitur kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh jaringan ATM, baik ATM BTN maupun jaringan ATM lainnya, menjadi indikator dengan nilai tertinggi karena memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Namun, aksesibilitas layanan ATM masih menjadi kendala karena jumlah mesin ATM BTN di wilayah Makassar yang terbatas. Selain itu, meskipun tersedia jaringan ATM Link BUMN tanpa biaya tambahan, banyak

nasabah belum mengetahui informasi ini sehingga memengaruhi tingkat kepuasan mereka; b. Kualitas produk *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile banking* BTN juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan indikator tertinggi adalah fitur *cardless* dan *split bill*. Fitur ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, terutama bagi nasabah muda dan profesional. Namun, indikator dengan nilai terendah adalah layanan pengecekan saldo pinjaman, pengajuan KPR, dan pencarian properti melalui *mobile banking* BTN. Rendahnya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah masih lebih nyaman mendatangi kantor cabang secara langsung untuk layanan yang berhubungan dengan kredit atau property; c. Kualitas Kartu ATM dan

*Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Secara keseluruhan, kualitas kartu ATM dan *mobile banking* BTN memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keberagaman fitur transaksi, informasi, pembelian, dan pembayaran yang ditawarkan oleh kedua layanan ini memberikan nilai tambah yang tinggi bagi nasabah. Namun, kendala aksesibilitas pada kedua layanan tersebut, seperti kurangnya jumlah mesin ATM BTN dan kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi mobile banking, menunjukkan bahwa Bank BTN perlu melakukan perbaikan dalam hal edukasi dan penyebaran layanan agar dapat lebih mudah diakses oleh seluruh segmen nasabah. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Makassar perlu terus menjaga dan

meningkatkan kualitas layanan kartu ATM dan *mobile banking* guna mempertahankan kepuasan nasabah dan memperkuat daya saing di sektor perbankan, terutama dalam menghadapi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks di era digital.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Data *internal e-channel* BTN. 2023. Tentang Perkembangan e-channel Bank BTN Kantor Cabang Makassar Tahun 2021-2023
- Ikatan Bankir Indonesia, 2018. *Digital Banking and Risk Management*. Jakarta: Gramedia.
- Juliyani, R; Yusuf, Abd., 2022. Hubungan Antara Electronic Channel dengan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KC Karawang. *Jurnal of Management*, 5 (1)
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- . 2021. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*

- (15th Edition). Pearson Education.
- Ramaditya, M; Wuryaningsih R., 2018. Analisis Pengaruh e-channel dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 14 No. 2, Oktober 2018*
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rofika, Idha; Ismail, Imran; Herlina, Besse .2021. Pengaruh Layanan *E Channel* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Watansoppeng. *Jurnal Ada Na Gau : Public Administration, Volume 2, Desember 2021*
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G*. Hal 55
- Sangi, M.A, Intan; Tamengkel, F. Lucky; Mukuan, D.S, Danny. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk, Cabang Ranotana. *Jurnal Productivity, Vol 3 No. 2, 2022*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2019. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, Anastasia 2020. *Digital Banking: Transformasi Perbankan Digital di Era 4.0*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.