

## **Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem ATM Studi Komparasi Antara Bank Muamalat Dan Bank Rakyat Indonesia Kota Gorontalo**

**Ferawati<sup>1</sup>, Abdul Latif<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>, Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo, Indonesia

<sup>1</sup>Ferawati@gmail.com, <sup>2</sup>Abdullatif@iaingorontalo.ac.id

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction in using the automated teller machine (ATM) system at Bank Muamalat and Bank Rakyat Indonesia (BRI) in the city of Gorontalo, whether it was in line with expectations or not. In this study, the author uses a qualitative research approach using Rating Scala, which collects data from the results of questionnaires, observations and interviews, the data used are primary and secondary data. Based on the results of the study, it is known that the level of customer satisfaction with each bank, both Bank Muamalat and BRI has its advantages and disadvantages, depending on the convenience of the customers themselves in the transaction process at ATMs. Furthermore, the problems experienced by these customers must be a serious concern for BRI and Bank Muamalat to continue to improve the quality of their services, so that customers do not switch to other banks.*

**Keywords:** *Satisfaction, Customers, Automated Teller Machines*

### **PENDAHULUAN**

Dalam dunia modern sekarang ini, peran perbankan baik itu konvensional maupun syariah sangat besar dalam memajukan perekonomian suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara (Kasmir, 2002). Oleh karena itu kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan tolak ukur kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin di butuhkan pemerintah dan masyarakat. (Kasmir, 2005)

Faktor yang dapat menunjang peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan akan membeli kembali barang atau jasa perusahaan. (Farida, 2005).

Saat ini perkembangan teknologi dan sistem informasi telah membantu dan menciptakan berbagai saluran elektronik untuk mendukung fasilitas perbankan demi memuaskan nasabah. Hampir semua bank-bank besar di Indonesia telah menerapkan informasi dan teknologi standar seperti halnya *on-line banking system, phone banking* dan fasilitas ATM yang dapat di akses mudah.

Salah satu produk perbankan yang paling sering digunakan oleh nasabah adalah anjungan tunai mandiri (ATM). Salah satu kelebihanannya nasabah dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke Teller terlebih dahulu.

Gorontalo sebagai salah satu provinsi yang sebagian besar masyarakatnya mayoritas muslim. Sebagian besar masyarakatnya lebih memilih menggunakan jasa Bank Konvensional seperti BRI dibanding jasa bank Syariah seperti Bank Muamalat, hal itu tak lepas dari kemudahan yang diberikan oleh bank konvensional dalam pengambilan kredit usaha. Selain hal itu, kemudahan dalam transaksi di ATM juga menjadi alasan para nasabah menentukan bank pilihannya. Namun transaksi di ATM sering kali mendapat masalah yang membuat para nasabah seringkali merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan. Misalnya fasilitas ATM yang kurang memadai, sering kali terjadi kendala dalam penarikan uang atau bertransaksi, tidak keluarnya slip keterangan dari transaksi yang dilakukan, ATM yang offline, terbatasnya jumlah ATM, dan antrian panjang saat ingin melakukan transaksi.

Masalah-masalah tersebut tidak bisa dipungkiri menjadi hal yang memerlukan perhatian khusus oleh pihak Bank demi menjamin kualitas pelayanan perbankan khususnya ATM demi meningkatkan kepuasan nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Loflan yang dikutip Lexy J. Maleong, dalam bukunya metode penelitian kualitatif, berpendapat bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. (Lexy, 2000)

Adapun pendekatan penelitian yaitu pendekatan ekonomi dan sosial.

1. Pendekatan social yaitu dilakukan dengan cara melihat fenomena dan fakta yang erat kaitannya dengan fenomena social masyarakat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan anjungan tunai mandiri (ATM).
2. Pendekatan ekonomi yaitu dilakukan dengan cara melihat dan menganalisis fakta dan gejala ekonomi para pengguna anjungan tunai mandiri (ATM). (Sugiono, 2013)

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah (ATM) Muamalat dan (ATM) BRI yang ada di kota Gorontalo.

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Jenis kuisisioner yang di gunakan di mana responden di minta untuk memilih jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara member tanda silang (x) atau tanda checklist (✓). Adapun model skala peneliti yang digunakan adalah skala *Rating* yaitu data mentah yang di dapat berupa angka kemudian di tafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dengan alternatif jawaban:

**Tabel 1 : Tabel Kuisisioner**

Jawaban	Skor	Penilaian
Sangat Setuju/ Sangat Baik	5	Puas
Setuju	4	-
Cukup Setuju	3	Netral
Kurang Setuju	2	-
Sangat Tidak Setuju	1	Tidak Puas

1. Responden dapat memberi jawaban, pada rentang jawaban yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Hal ini tergantung pada persepsi responden kepada yang di nilai. Responden yang memberi penilaian dengan angka 5, berarti persepsi responden terhadap ATM sangat puas, sedangkan bila member jawaban angka 3, berarti netral, dan bila member jawaban angka 1, maka persepsi responden terhadap ATM sangat tidak puas.
2. Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buu yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan dalam penelitian.
3. Wawancara (interview), yaitu tehnik pengumpulan data di lapangan dalam hal ini peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dalam hal ini wawancara bebas dan pedoman wawancara yang di gunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang di tanyakan, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang di sampaikan informan. (Riduwan, 2011)

Sampel Adalah himpunan dari populasi yang di pilih peneliti untuk diobservasi. (Turmudi & dkk, 2008) Banyaknya sampel yang di ambil 60 orang dan metode penarikan sampel yaitu *Sampling Jenuh* teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel. Istila lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi di jadikan sampel, sampel jenuh juga sering diartikan sampel yang sudah maksimal, di tambah berapa pun tidak akan merubah keterwakilan. (Sugiono, 2013)

Adapun sumber data yang digunakan

1. Data primer adalah merupakan data utama yang berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang di amati dan di wawancara. (Lexy, 2000) Dalam hal ini pengguan dua ATM.
2. Data sekunder adalah merupakan data-data yang di peroleh dari buku-buku / dokumen yang ada di tempat penelitian maupun literature yang mendukung data-data penelitian. (Arifin & dkk)

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala *Rating* adalah data mentah yang didapat berupa angka kemudian di tafsirkan dalam pengertian kualitatif. (Sugiono, 2013) Dalam model *rating skala* responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia, tetapi menjawab salah satu jawaban kualitatif yang telah di sediakan. (Ridwan, 2014) Dengan demikian bentuk rating lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya. (Sugiono, 2013)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Muamalat dan Bank BRI Cabang Gorontalo banyaknya mesin ATM khususnya di Kota Gorontalo baik Bank Muamalat dan bank BRI, jumlah mesin ATM untuk bank Muamalat yaitu 24 mesin ATM, sedangkan jumlah mesin ATM BRI baik Cabang maupun Unit ada 49 mesin ATM. Lokasi ATM ditempatkan di tempat-tempat yang strategis agar para nasabah mudah mendapatkannya seperti di pusat pembelanjaan, mall, kampus, dan di tempat-tempat lainya yang di anggap sangat strategis dan mudah ditemukan. Selain jumlah ATM BRI dan ATM Muamalat disini, nasabah bank BRI lebih banyak di bandingkan nasabah bank Muamalat karna pada dasarnya bank BRI merupakan bank yang lebih dulu datang atau di pakai jasanya oleh masyarakat khususnya di kota Gorontalo di bandingkan bank Muamalat, selain itu bank Muamalat tidak ada unsur bunga melainkan bagi hasil dan mesin ATM Muamalat jarang mengalami kerusakan dalam pengoperasiannya atau setiap kali bertransaksi jarang terjadi hal-hal yang tidak di inginkan. Selain itu anggapan para responden bahwa selain mudah di dapat bank BRI terdapat di mana-mana bahkan di pelosok desa bank BRI sudah ada selain itu bank BRI mudah mendapatkan ATM-nya di berbagai tempat seperti di jalan-jalan yang di anggap strategis, di pusat perbelanjaan bahkan di jumpai di kampus-kampus.

Sesuai hasil penelitian yang dilakukan pada masyarakat yang menggunakan Sistem Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Muamalat dan BRI di Kota Gorontalo, peneliti akan mendeskripsikan pernyataan para responden dan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM Muamalat dan ATM BRI, melalui anggapan para responden yang memilih tingkat (Puas), (Netral), dan (Tidak puas). Adapun data-data di atas dibuktikan dengan hasil kuisisioner yang di himpun dalam table adalah sebagai berikut :

### 1. Ketersediaan Dana ATM

**Tabel 2 : Ketersediaan Dana ATM**

No	Pegguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	20	33.3%	9	15%	11	18.3%
2	ATM MUAMALAT	27	45%	7	11.6%	6	10%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai ketersediaan dana dalam ATM, pada ATM BRI pendapat responden sebanyak 20 orang atau sebesar 33.3%, sedangkan ATM bank Muamalat 27 orang atau sebesar 45%. Tanggapan puas yang lebih banyak pada ATM bank Muamalat di sebabkan responden menyatakan adanya perbedaan ketersediaan dana yang di miliki oleh ATM bank Muamalat di bandingkan ATM BRI kehabisan dana pada ATM BRI. Salah satu

penyebab banyaknya jumlah nasabah yang menabung di BRI di bandingkan Muamalat.

Berdasar info respon, dapat dipahami bahwa ketersediaan dana yang terkadang minim di analisis bahwa salah satu penyebabnya adalah penggunaan ATM BRI yang relatif tinggi sehingga persediaan dana terkuras dan menjadi titik perhatian pada pegawai bank untuk meningkatkan kepekaan mengisi ulang kas ATM demi peningkatan kepuasan nasabah.

Anggapan responden netral mengenai kurangnya ke tersedian dana pada ATM bank Muamalat dan ATM BRI yang bersifat netral antara ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI sama saja, ATM bank Muamalat sebanyak 7 orang atau sebesar 11.6% dan ATM BRI sebanyak 9 orang atau sebesar 15%. Dari tanggapan netral yang di berikan oleh para responden dapat di ketahui bahwa mereka berpendapat sama saja ketika responden ingin menarik uang di ATM BRI dan ATM bank Muamalat sama saja ketersediaan dan yang di miliki.

Anggapan tidak puas responden mengenai kurangnya ke tersedian dana ketika ingin melakukan penarikan di ATM bank Muamalat dan ATM BRI, pada BRI anggapan responden sebanyak 11 orang atau sebanyak 18.3% dan ATM bank Muamalat 6 orang atau sebesar 10%. Tanggapan responden yang memilih tidak puas terbanyak terdapat pada ATM BRI 11 orang atau sebesar 18.3% karena ketika para responden berharap dan sudah menunggu antrian yang cukup lama akan bisa menarik uang sesuai yang mereka inginkan tapi hal itu tidak sesuai yang mereka harapkan. Karena dana yang tersedia tidak bisa di tarik sama sekali di ATM BRI atau sudah habis.

## 2. Sistem Antrian di ATM

**Tabel 3 : Sistem Antrian di ATM**

No	Pengguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	8	13.3%	6	10%	26	43.3%
2	ATM MUAMALAT	20	33.3%	5	8.3%	15	25%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai sering terjadinya sistem antrian, pada ATM BRI yang berpendapat tinggi 8 orang atau sebesar 13.3% dan ATM bank Muamalat 20 orang atau sebesar 33.3%. Melihat table di atas hal ini menunjukkan bahwa ketika responden ingin melakukan transaksi dalam bentuk apa pun tidak perlu menunggu antrian yang lama di depan ATM Muamalat, ini menunjukkan adanya rasa puas ketika para responden ingin melakukan transaksi dengan melihat di depan ATM nasabah lain tidak ada yang antrian panjang.

Sering terjadinya sistem antrian pada ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI yang bersifat netral antara ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI, ATM bank muamalat 5 orang atau sebesar 8.3% dan ATM BRI sebanyak 6 orang atau sebesar 10%. Anggapan responden yang menyatakan sama bahwa seiring

mengalami sistem antrian baik melakukan transaksi di ATM bank Muamalat dan BRI sama saja, tidak ada bedanya bahkan hal itu tidak bisa di pungkiri di setiap mesin ATM pasti mengalami yang namanya sistem antrian.

Anggapan para responden bersifat tidak puas mengenai seringnya terjadi sistem antrian ketika ingin melakukan transaksi di ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI, dalam hal tidak puas ATM BRI anggapan responden sebanyak 26 orang atau sebesar 43.3% dan ATM bank Muamalat 15 orang atau sebesar 25%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa yang sering mengalami sistem antrian panjang terdapat pada ATM BRI sebanyak 26 orang atau sebesar 43.3%, hal ini dapat disimpulkan ketika para responden ingin melakukan transaksi di ATM BRI sering mengalami antrian panjang agar bisa masuk kedalam ruangan ATM BRI sering terjadi antrian bila awal bulan baik dari kalangan PNS maupun Mahasiswa banyak yang melakukan antrian panjang.

### 3. Gangguan Jaringan ATM

**Tabel 4 : Gangguan Jaringan di ATM**

No	Pengguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	12	30%	4	10%	24	60%
2	ATM MUAMALAT	24	60%	8	20%	8	20%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai sering kalinya terjadi gangguan jaringa, pada ATM bank BRI yang berpendapat tinggi orang 12 atau sebesar 20% dan ATM bank Muamalat 24 orang atau sebesar 40%. Tanggapan puas yang lebih banyak pada ATM Muamalat sebanyak 24 orang atau sebesar 40% di sebabkan responden merasakan ketika mereka melakukan transaksi di ATM Muamalat jarang terjadi kerusakan, berbeda ketika mereka melakukan transaksi di ATM BRI terkadang uang yang di tarik tidak keluar tapi saldo rekening berkurang, selain itu tidak tidak terkirimnya uang yang di transfer ke rekening yang menjadi tujuan.

Anggapan para responden mengenai gangguan jaringan saat melakukan transaksi pada ATM bank Muamalat dan ATM BRI yang bersifat netral antara ATM bank Muamalat dan ATM BRI, ATM bank muamalat 8 orang atau sebesar 6.66% dan ATM BRI sebanyak 4 orang atau sebesar 13.3%. Anggapan responden mengenai gangguan jaringan di saat responden melakukan transaksi di ATM bank Muamalat dan ATM BRI menurut mereka sama saja ketika para responden melakukan transaksi pasti ada kerusakan yang di alami ATM, misalnya tidak keluarnya slip koran ketika responden telah melakukan transaksi terkadang ATM yang di gunakan tidak terterima oleh mesin jadi, sama saja ATM Muamalat dan ATM BRI sering mengalami gangguan jaringan.

Anggapan tidak puas responden mengenai sering terjadinya gangguan jaringan ketika ingin melakukan transaksi di ATM bank Muamalat dan ATM BRI,

adalah anggapan responden BRI sebanyak 24 orang atau sebesar 40% dan ATM bank Muamalat 8 orang atau sebesar 13.3%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa yang sering mengalami gangguan jalinan adalah ATM BRI sebanyak 24 orang atau sebesar 40%, dalam hal ini dapat disimpulkan ketika para responden ingin melakukan transaksi di ATM BRI selalu terjadi gangguan jaringan seperti sering macet, tidak keluarnya uang yang ditarik, terkadang sebelum masuk di dalam ruangan ATM BRI kita sudah melihat pemberitahuan yang di tulis dan menutupi layar ATM (“maaf ATM ini belum bisa di gunakan untuk saat ini”), selain itu kartu ATM yang kita gunakan bisa tertelan oleh mesin ATM dan tidak bisa keluar lagi, dan uang yang di transfer kerekening lain tidak masuk.

#### 4. Kerusakan Mesin ATM

**Tabel 5 : Kerusakan Mesin ATM**

No	Pengguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	17	28.3%	7	11.6%	16	26.6%
2	ATM MUAMALAT	24	40%	10	16.6%	6	10%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat puas responden mengenai kerusakan mesin ATM BRI dan Muamalat, adalah pada ATM BRI yang berpendapat puas 17 orang atau sebesar 28.3% dan ATM bank Muamalat 24 orang atau sebesar 40%. Tanggapan puas yang lebih banyak pada ATM Muamalat sebanyak 24 orang atau sebesar 40%, jadi dapat di ketahui bahwa ATM bank Muamalat lebih rendah persentase terjadinya ke rusakan, hal ini di sebabkan responden merasakan ketika ingin melakukan transaksi di ATM Muamalat kurang terjadi kerusakan bahkan jarang mereka mendapatkan tulisan penggangguan kerusakan di layar mesin ATM bahwa ATM belum bisa di gunakan.

Anggapan netral responden tentang ATM yang sering mengalami kerusakan saat melakukan transaksi adalah ATM bank Muamalat 10 orang atau sebesar 16.6% dan ATM BRI sebanyak 7 orang atau sebesar 11.6%. Anggapan responden mengenai sering terjadi kerusakan ATM Muamalat dan ATM BRI yang bersifat netral sama saja atau tidak ada bedanya karna setiap responden melakukan transaksi di ATM Muamalat dan ATM BRI pernah mendapatkan tulisan bahwa ATM ini sementara waktu belum bisa di gunakan atau sering di tulis di layar monitor ATM belum bisa di gunakan.

Anggapan tidak puas responden mengenai sering terjadi kerusakan ATM ketika ingin melakukan transaksi di ATM bank Muamalat dan ATM BRI, ATM BRI anggapan responden sebanyak 16 orang atau sebesar 26.6% dan ATM bank Muamalat 6 orang atau sebesar 10%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa yang sering mengalami kerusakan ATM yaitu pada ATM BRI sebanyak 16, hal ini di sebabkan karna responden tidak bisa melakukan transaksi sama sekali,

sedangkan ATM Muamalat anggapan responden hanya 6 orang yang berpendapat kalau ATM Muamalat juga sering mengalami gangguan jaringan.

## 5. Fasilitas ATM Mudah di Mengerti

**Tabel 6 : Fasilitas ATM Mudah di Mengerti**

No	Pegguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Tinggi		Netral		Rendah	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	11	18.3%	16	26.6%	13	21.6%
2	ATM MUAMALAT	16	26.6%	12	20%	12	20%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ke tahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai fasilitas yang mudah di mengerti yang ada dalam ATM, pada ATM bank BRI yang berpendapat tinggi 11 orang atau sebesar 18.3% dan ATM bank Muamalat 16 orang atau sebesar 26.6%. Tanggapan puas para respoden mengenai fasilitas yang di sediakan lebih mudah di mengerti pada ATM Muamalat. Sedangkan pendapat responden mengenai ATM bank BRI pendapat tinggi responden hanya 11 orang yang berpendapat demikian atau sebesar 18.3%.

Anggapan para responden yang mengenai fasilitas yang di sediakan ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI yang mudah di mengerti bersifat netral antara ATM bank Muamalat dan ATM BRI adalah ATM bank Muamalat 12 orang atau sebesar 20% dan ATM BRI sebanyak 16 orang atau sebesar 26.6%. Anggapan responden mengenai fasilitas yang di berikan ATM bank BRI dan ATM bank Muamalat tidak ada bedanya. Anggapan responden yang demikian di sebabkan karena fasilitas-fasilitas yang di sediakan sama saja dengan ATM BRI dan ATM Muamalat.

Anggapan tidak puas responden mengenai fasilitas ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI yang baik dan mudah di mengerti, ATM BRI anggapan rendah responden sebanyak 13 orang atau sebesar 21.6% dan ATM bank Muamalat 12 orang atau sebesar 20%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa fasilitas ATM BRI kurang sulit untuk di mengerti meskipun hal tersebut hanya selisi 1 responden saja tapi hal tersebut tetap mempengaruhi sedangkan ATM bank Muamalat 12 orang atau sama dengan 20% yang beranggapan bahwa fasilitas ATM Muamalat yang di sediakan mudah dan baik di mengerti.

## 6. Kondisi mesin ATM

**Tabel 7 : Kondisi Mesin ATM**

No	Pegguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	22	55%	8	20%	10	25%
2	ATM MUAMALAT	32	80%	4	10%	4	10%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisioner yang di bagikan pada Responden.



Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai kondisi mesin ATM apakah berjalan lancar dalam pengoperasiannya, pada ATM BRI yang berpendapat tinggi 22 orang atau sebesar 36.6% dan ATM bank Muamalat 32 orang atau sebesar 53.3%. Tanggapan puas para responden mengenai kondisi mesin ATM lancar dalam pengoperasinya terdapat pada ATM bank Muamalat karna di sini pernyataan responden sebanyak 32 orang atau sebesar 53.3%. Hal ini di karenakan ketika para responden melakukan transaksi di ATM Muamalat jarang terjadi kerusakan dan pengoperasiannya selalu berjalan sesuai dengan apa yang di inginkan para responden.

Anggapan para responden yang mengenai kondisi mesin ATM berjalan dengan lancar dalam pengoperasinya yang beranggapan netral antara ATM bank Muamalat dan ATM bank BRI, ATM bank Muamalat 4 orang atau sebesar 6.6% dan ATM bank BRI sebanyak 8 orang atau sebesar 13.3%. Anggapan responden mengenai kondisi mesin ATM BRI dan ATM bank Muamalat sama terkadang mengalami kerusakan dalam pengoperasiannya terkadang juga tidak mengalami kerusakan.

Anggapan tidak puas responden mengenai kondisi mesin ATM bank Muamalat dan ATM BRI, adalah ATM BRI anggapan responden sebanyak 10 orang atau sebesar 16.6% dan ATM bank Muamalat 4 orang atau sebesar 6.6%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa sering terjadi kerusakan atau kondisi mesin ATM BRI tidak berjalan lancar dalam pengoperasinya hal ini jelas perbedaannya dengan ATM bank Muamalat yang pendapat responden hanya 4 orang atau sebesar 6.6%.

## 7. Kartu tertelan mesin ATM

**Tabel 8 : Kartu Tertelan Mesin ATM**

No	Pengguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	28	46.6%	3	5%	9	15%
2	ATM MUAMALAT	35	53.3%	1	1.6%	4	6.6%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai tertelannya kartu di mesin ATM, pada ATM bank BRI yang berpendapat puas 28 orang atau sebesar 46.6% dan ATM bank Muamalat 35 orang atau sebesar 53.3%. Tanggapan puas para responden mengenai kartu ATM yang tidak sering tertelan mesin ATM terdapat pada ATM Muamalat sebanyak 35 pendapat para responden atau sebesar 53.3% sedangkan pada ATM BRI anggapan para responden hanya 28 orang atau sama dengan 46.6%. Jadi dapat di simpulkan mesin ATM Muamalat tidak pernah macet dalam hal ini menelan kartu ATM yang di gunakan oleh para responden dan selalu berjalan lancar dalam pengoperasiannya.

Anggapan para responden mengenai kartu yang di gunakan selalu tertelan mesin ATM yang bersifat netral antara ATM bank Muamalat dan ATM BRI, ATM bank Muamalat 1 orang atau sebesar 1.6% dan ATM BRI sebanyak 3 orang atau sebesar 5%. Anggapan responden mengenai sering kali ATM menelan kartu saat melakukan transaksi dan kartu ATM yang di gunakan tidak keluar, menurut para responden hal itu kadang terjadi di ATM bank Muamalat dan ATM BRI yang mereka gunakan.

Anggapan tidak puas responden mengenai kartu yang tertelan mesin ATM, ATM bank Muamalat dan ATM BRI, adalah pada ATM bank BRI anggapan responden sebanyak 9 orang atau sebesar 15% dan ATM bank Muamalat 4 orang atau sebesar 6.6%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa yang sering kali kartu ATM tertelan dan tidak keluar kembali, rusaknya mesin ATM atau tidak berjalan lancar dalam pengoperasiannya terdapat pada ATM BRI karna pernyataan responden paling banyak di ATM BRI sebanyak 9 orang atau sebesar 15% sedangkan pada ATM Muamalat hanya 4 orang atau sebesar 6.6% hal ini menunjukan hanya satu orang yang pernah mengalami hal tersebut.

## 8. Lebih banyak fasilitas ATM

**Tabel 9 : Lebih Banyak Fasilitas ATM**

No	Pengguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	18	30%	10	16.6%	12	20%
2	ATM MUAMALAT	18	30%	11	18.3%	10	16.6%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai lebih banyak fasilitas ATM, pada ATM BRI yang berpendapat tinggi 18 orang atau sebesar 30% dan ATM bank Muamalat 18 orang atau sebesar 30%. Tanggapan puas para respoden mengenai banyaknya fasilitas ATM BRI dan ATM Muamalat sama responden yang menyatakan tinggi sama jumlahnya.

Anggapan para responden mengenai banyaknya fasilitas yang di sediakan ATM bank Muamalat dan ATM BRI yang bersifat netral, ATM bank Muamalat 11 orang atau sebesar 18.3% dan ATM BRI sebanyak 10 orang atau sebesar 16.6%. Anggapan responden dari tabel di atas mengenai banyaknya fasilitas ATM BRI dan ATM Muamalat sama saja.

Anggapan para responden mengenai banyaknya fasilitas yang ada di ATM Muamalat dan ATM BRI yang bersifat tidak puas ATM BRI anggapan responden sebanyak 12 orang atau sebesar 20% dan ATM bank Muamalat 10 orang atau sebesar 16.6%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa kurangnya fasilitas yang di sediakan terdapat pada ATM BRI karna pernyataan responden yang paling banyak terdapat pada ATM BRI yang mengatakan tidak puas 12 orang atau sebanyak 20%. Jadi fasilitas yang paling banyak tersedia menurut pernyataan

responden terdapat pada ATM Muamalat, selain fasilitasnya banyak fasilitas yang di sediakan sesuai dengan kebutuhan para responden.

### 9. Membayar listrik di ATM

**Tabel 10 : Membayar Listrik di ATM**

No	Pegguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	10	16.6%	5	8.3%	25	41.6%
2	ATM MUAMALAT	12	20%	4	6.6%	24	40%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pendapat responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai sering kali membayar listrik lewat ATM, pada ATM BRI yang berpendapat tinggi 10 orang atau sebesar 16.6% dan ATM bank Muamalat 12 orang atau sebesar 20%. Tanggapan puas para respoden mengenai seringkali membayar listrik lewat ATM terdapat pada ATM Muamalat responden yang sering kali membayar tagihan listrik sebanyak 12 orang atau sebesar 20%. Jadi hal ini adanya rasa mudah yang di rasakan oleh para responden ketika melakukan pembayaran lewat ATM Muamalat.

Anggapan netral responden mengenai pembayaran listrik di ATM bank Muamalat dan ATM BRI yang bersifat netral ATM bank Muamalat 4 orang atau sebesar 6.6% dan ATM BRI sebanyak 5 orang atau sebesar 8.3%. Anggapan responden dari tabel di atas mengenai sering kalinya membayar listrik lewat ATM, ATM BRI 5 orang dan ATM Muamalat 4 orang, ini menunjukkan pernyataan responden yang memilih netral berarti tidak pernah melakukan pembayaran listrik melalui ATM Muamalat dan ATM BRI mengingat ATM sering mengalami gangguan jaringan.

Anggapan tidak puas responden mengenai sering kali melakukan pembayaran listrik di ATM, di ATM Muamalat dan ATM BRI yang bersifat negatif ATM bank BRI anggapan responden sebanyak 25 orang atau sebesar 41.6% dan ATM bank Muamalat 24 orang atau sebesar 40%. Dari olahan data di atas dapat di ketahui bahwa pernyataan responden yang paling banyak tidak melakukan pembayaran listrik di ATM terdapat pada ATM BRI meskipun hanya selisih satu responden dengan ATM Muamalat.

### 10. Pembelian Pulsa di ATM

**Tabel 11 : Pembelian Pulsa di ATM**

No	Pegguna ATM	Jumlah Responden dan Porsentase					
		Puas		Netral		Tidak Puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	ATM BRI	13	21.6%	4	6.6%	23	38.3%
2	ATM MUAMALAT	18	30%	6	10%	16	26.6%

Sumber : Hasil olahan data dari kuisisioner yang di bagikan pada Responden.

Dari olahan data di atas telah di ketahui bahwa pernyataan responden mengenai ATM BRI dan Muamalat yang bersifat puas mengenai sering kali melakukan pembelian pulsa lewat ATM, pada ATM BRI yang berpendapat puas atau sering membeli pulsa melalui ATM Muamalat 18 orang atau sebesar 30% dan ATM bank BRI 13 orang atau sebesar 21.6%. Tanggapan puas para responden mengenai sering kali melakukan pembelian pulsa terdapat di ATM Muamalat pernyataan responden sebanyak 18 orang yang sering melakukan pembelian pulsa.

Anggapan netral responden mengenai sering kali melakukan pembelian pulsa di ATM bank Muamalat dan ATM BRI, pada ATM bank Muamalat 4 orang atau sebesar 6.6% dan ATM bank BRI sebanyak 6 orang atau sebesar 10%. Anggapan responden dari tabel di atas mengenai seringkalinya melakukan pembelian pulsa melalui ATM baik Muamalat dan ATM BRI ada 13 orang responden ini berarti menunjukkan pernyataan para responden sering melakukan pembelian pulsa di ATM Muamalat dan ATM BRI.

Anggapan tidak puas responden mengenai seringkali melakukan pembelian pulsa di ATM bank Muamalat dan ATM BRI pada ATM bank Muamalat 16 orang atau sebesar 26.6% dan ATM BRI sebanyak 23 orang atau sebesar 38.3%. Anggapan responden dari tabel di atas mengenai seringkali kali melakukan pembelian pulsa di ATM Muamalat dan ATM BRI di sini pernyataan responden tidak melakukan pembelian pulsa melalui ATM Muamalat dan ATM BRI karna selain takut dan hal itu juga masih jarang lebih baik melakukan pembelian pulsa di konter-konter terdekat.

Berdasarkan hasil penelitian sejak di mulainya observasi, mengenai penguana dua ATM Muamalat dan ATM BRI, maka dapat diketahui bahwa mesin ATM yang paling unggul yaitu mesin ATM Muamalat meskipun jumlah mesin ATM Muamalat lebih sedikit di bandingkan ATM BRI selain jumlah ATM BRI lebih banyak jumlah nasabah bank BRI juga lebih banyak ini di karenakan bank BRI yang lebih awal berdiri di kota Gorontalo di bandingkan bank Muamalat, dan dapat di ketahui juga bahwa hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah meski jumlah ATM BRI lebih banyak di bandingkan jumlah mesin ATM Muamalat tapi hal itu tidak berpengaruh sama sekali, ATM Muamalat lebih unggul karna pendapat responden lebih banyak beranggapa positif terhadap ATM Muamalat jika di bandingkan ATM BRI. Di sini letak ketidakpuasan nasabah mengenai ATM BRI yaitu serigkalinya terjadi gangguan jaringan saat melakukan transaksi, antrian panjang saat ingin melakukan transaksi, fasilitas yang ada di dalam monitor sulit dimengerti, dan kurangnya dana yang disediakan oleh pihak bank sehingga setiap kali nasabah ingin melakukan penarikan uang pasti uangnya sudah habis.

Bahkan seringkali pengguna ATM BRI mencari ATM bersama untuk melakukan penarikan atau bertransaksi ketika ATM BRI mengalami gangguan atau seringkali mengalami antrian panjang di saat ingin melakukan transaksi, tapi ketika para nasabah ingin melakukan transaksi di ATM Muamalat hal itu jarang terjadi, hal itulah yang sering dirasakan oleh para pemegang dua kartu ATM Muamalat dan ATM BRI khususnya di kota Gorontalo.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 60 orang melalui hasil kuisioner dan wawancara yang dilakukan antara Nasabah Bank Muamalat dan BRI. Pada Pada Bank Muamalat transaksi di ATM selalu berjalan dengan baik dan jarang mengalami gangguan jaringan ketika ingin bertransaksi dalam bentuk apa pun, namun jumlah ATM yang terbatas menyulitkan nasabah bertransaksi dimana saja . Sementara pada BRI, meski jumlah ATM nya cukup banyak, namun transaksi di ATM kadang mengalami gangguan jaringan dan mesin mengalami kerusakan, disamping itu sering kali dijumpai antrian panjang pada ATM yang menyebabkan nasabah terpaksa menggunakan layanan ATM Bersama.

Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap masing-masing bank, baik Bank Muamalat dan BRI memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, tergantung pada kenyamanan para nasabah sendiri dalam proses transaksinya. Selanjutnya permasalahan yang dialami nasabah tersebut harus menjadi perhatian serius pada BRI dan Bank Muamalat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, agar nasabah tidak beralih ke bank lainnya.

## REFERENSI

- Arifin, & dkk. *Penulisam dan Statistik Pendidikan*. Bandung: Bumi Aksara.
- Buchari, A. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta cv.
- Danang, S. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS: Center Of Academic Publishing Service.
- Djumhana, M. (2000). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung.
- Farida, J. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fitri, A. Y. (2010). *Pengaruh Penerapan Sistem Pengadilan Interen terhadap Pengelolaan Persediaan Barang pada CV. Karsa Sejahtera Kota Gorontalo*. Gorontalo: Gorontalo Press.
- Imam, S. (1999). *Sistem, Prinsip dan Tujuan Ekonomi Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Kasmir. (2012). *Dasar-dasar Perbankan - Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2002). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kevin, K., & Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. PT Mecanan Jaya Cemerlang.
- Lexy, M. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Lupiyoadi, R. (2002). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Muhammad, F., & dkk. (2007). *Sistem Operasional Pemasaran Syariah*. Jakarta: Renaisan Anggota IKAPI.
- Richan, G. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.
- Ridwan. (2011). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: ALVABETA CV.
- Ridwan. (2014). *Pengantar Statistika Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: ALVABETA.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALVABET.
- Supratno. (2001). *Pengurus Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta.
- Turmudi, & dkk. (2008). *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*. Malang: UIN-Malang Press.