

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGUNAAN LAYANAN ATM DI PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU MARELAN

*ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER'S INTEREST IN THE USE OF ATM
SERVICES IN PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU MARELAN*

Rismawati¹, Santi Arafah²
Jurusan Perbankan Syariah, Febi, Universitas Potensi Utama, medan
Risma5033@gmail.com, Santiarafah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah dikalangan masyarakat daerah medan, Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah dengan jumlah sample 85 nasabah, teknik pengambilan sampel acak atau random. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Untuk metode analisis menggunakan model regresi linear berganda. Hasil dari analisis penelitian yang dilakukan dengan alpha 5% menunjukkan bahwa hasil regresi linear berganda secara simultan antara variabel kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan secara bersama-sama mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di bank sumut syariah. Namun secara parsial variabel kemudahan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di bank sumut syariah, dan variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di bank sumut syariah.

\Kata kunci: Minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM, variabel kemudahan, variabel pengetahuan, dan variabel kepercayaan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of convenience, knowledge, and trust variables on customer interest in using ATM services in the North Sumatra Sharia Bank among the people of Medan, the population of this study were customers of the North Sumatra Sharia Bank with a sample of 85 customers, sampling techniques random or random. The variables in this study are the dependent and independent variables. The research method used is quantitative research methods. For the method of analysis using multiple linear regression models. The results of the analysis of research conducted with alpha 5% showed that the results of multiple linear regression simultaneously between the variables of ease, knowledge, and trust together affect customer interest in the use of ATM services at sharia banks in North Sumatra. However, partially, the convenience variable, trust has a positive and significant effect on customer interest in the use of ATM services in sharia bank sumut, and the knowledge variable has no influence on customer interest in using ATM services at sharia bank sumut.

Keywords: customer interest in the use of ATM service, convenience variables, knowledge variables, and trust variables

1. PENDAHULUAN

Teknologi menjadi peran yang sangat penting dalam segala sektor kehidupan masyarakat, salah satunya ialah proses dalam transaksi keuangan di suatu perusahaan perbankan.

Peran teknologi sangatlah dibutuhkan untuk memudahkan para nasabah melakukan semua transaksi terutama dalam transaksi keuangan. Salah satu perbankan yang membutuhkan penerapan sistem teknologi yaitu Bank Sumut Syariah, dimana Bank Sumut Syariah selalu memberikan layanan terbaik untuk para nasabahnya.

Penerapan teknologi sangatlah dibutuhkan guna mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, salah satu perusahaan yang membutuhkan penerapan teknologi ini adalah perusahaan Bank Sumut Syariah yang merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam. Namun sebelum adanya perkembangan teknologi mereka hanya melakukan transaksi secara manual yaitu dengan cara berhadapan langsung dengan *teller* yang membutuhkan waktu yang sangat lama karena harus mengantri terlebih dahulu, hal inilah yang menjadi kendala bagi pihak perbankan maupun nasabah, maka dari hal tersebut dengan adanya perkembangan teknologi pihak perbankan mengeluarkan jasa-jasa layanan salah satu contohnya yaitu jasa layanan ATM yang mana dapat memudahkan para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan hemat waktu tanpa harus berhadapan lagi dengan *teller*. ATM dipasang secara nasional ataupun internasional sehingga memudahkan nasabah mendapatkan uang tunai dari ATM di Negara tempat nasabah berada, dengan menggunakan kode atau sandi ATM yang diterbitkan oleh bank yang bersangkutan dan nomor jati diri nasabah.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaminan ATM, teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan penerimaan bank dari jasa bank, tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Berdasarkan hal ini, maka dalam penelitian ini mempunyai tiga faktor untuk mengetahui minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah yang meliputi kemudahan, pengetahuan dan kepercayaan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif ini berupa data primer dan data skunder. Data primer data/keterangan yang diperoleh secara langsung dari responden melalui hasil pengisian kuesioner yang kemudian diolah langsung oleh peneliti. Sedangkan data skunder data yang diperoleh dari browser produk, artikel yang diperoleh melalui situs internet bank terkait, buku-buku serta laporan-laporan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian penulis.

Tempat penelitian dilakukan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Waktu penelitian dilaksanakan dimulai dari Juli - Agustus 2019. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 570 nasabah yang menggunakan ATM namun peneliti mengkhususkan hanya pada daerah marelan pasar 1 dengan jumlah nasabah sebanyak 108 nasabah. Dikarenakan populasi lebih dari seratus maka untuk mencari sampel harus menggunakan rumus yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

e = Standar error atau persen kelonggaran ketidak teliti karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 5%.

Berdasarkan populasi yang ada maka jumlah sampel yang akan diambil dapat di hitung dengan rumus di atas.

$$n = \frac{108}{1 + 108(0,05)^2}$$

$$n = \frac{108}{1 + 108 (0,0025)}$$

$$n = 85$$

Jadi sampel yang akan di ambil adalah sekitar 85.

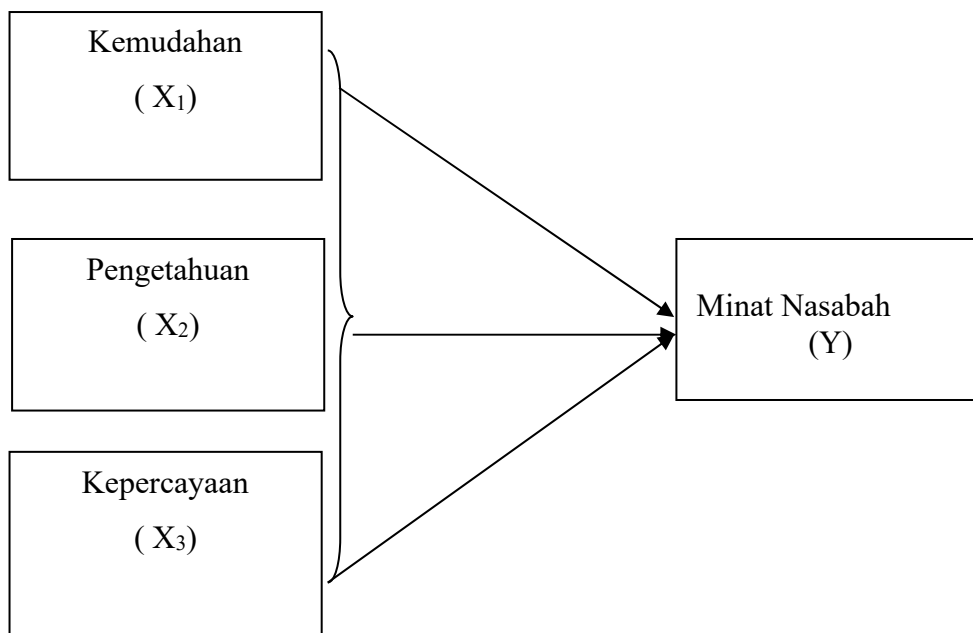
Dalam penelitian ini, ada dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel dependen

Dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu minat nasabah menggunakan layanan ATM.

2. Variabel independen

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independent yaitu: kemudahan (X_1), pengetahuan (X_2), dan kepercayaan (X_3).



Gambar1. Kerangka Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 :Kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM.
2. H_a : Kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui dua variabel atau lebih terhadap suatu variabel untuk membuktikan ada atau tidaknya adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Adapun model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$MN=a+b_1KM+b_2Png+b_3KP+ e$$

Hal ini berarti jika koefisien nilai b bernilai positif (+) maka terjadi pengaruh searah antara variabel independe dengan variabel dependen. Demikian pula sebaliknya, jika koefisien nilai b bernilai negatif (-) hal ini menunjukkan adanya pengaruh negative antara variabel independen dengan variabel dependen.

1. Uji validitas dan uji reliabilitas
 - a. Uji ini ditentukan dari hasil nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka data dapat dikatakan valid.
 - b. Uji reliabilitas menunjukkanbahwasuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakansebagai alat pengumpulan data karenainstrumen sudah baik. Uji ini ditentukandarinilai Alpha $>$ 0.70 maka dikatakan reliabel.
2. Uji asumsi klasik

Dalam uji asumsi klasik agar regresi menghasilkan nilai yang baik maka harus memenuhi syarat yaitu memenuhi uji asumsi normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
3. Uji statistik
 - a. Koefesien determinasi (R^2)
 - b. Uji F
 - c. Uji T

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Validitas dan reliabilitas
 - a. Uji Validitas

Tabel 1. Uji validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kemudahan (X1)	P1	0.783	0.2133	Valid
	P2	0.759	0.2133	Valid
	P3	0.782	0.2133	Valid
	P4	0.760	0.2133	Valid
	P5	0.811	0.2133	Valid
Pengetahuan (X2)	P1	0.837	0.2133	Valid
	P2	0.820	0.2133	Valid
	P3	0.819	0.2133	Valid

	P4	0.819	0.2133	Valid
	P5	0.889	0.2133	Valid
Kepercayaan (X3)	P1	0.832	0.2133	Valid
	P2	0.820	0.2133	Valid
	P3	0.850	0.2133	Valid
	P4	0.855	0.2133	Valid
	P5	0.836	0.2133	Valid
Minat (Y)	P1	0.828	0.2133	Valid
	P2	0.839	0.2133	Valid
	P3	0.813	0.2133	Valid
	P4	0.803	0.2133	Valid
	P5	0.854	0.2133	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel valid, hal tersebut dapat dilihat bahwa r hitung > dari pada r tabel .

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kemudahan	0.816	5	Reliabel
Pengetahuan	0.866	5	Reliabel
Kepercayaan	0.867	5	Reliabel

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa semua variabel nilai cronbach's Alpha > 0.70 maka data dikatakan reliabel.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Normalitas *Kolmogorov-Simornov*. Berikut output yang dihasilkan melalui SPSS versi 23 yaitu:

Tabel 3. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Simornov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kemudaha n	Pengetahua n	kepercayaan n	Minat	
N	85	85	85	85	
Normal Parameters ^a	Mean	20.31	19.78	20.00	20.02
^b	Std. Deviation	2.956	3.533	3.335	3.251
Most Extreme Differences	Absolute	.090	.090	.088	.091
	Positive	.071	.090	.088	.091
	Negative	-.090	-.090	-.088	-.085

Test Statistic	.090	.090	.088	.091
Asymp. Sig. (2-tailed)	.089 ^c	.086 ^c	.099 ^c	.078 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa data tersebut dikatakan normal, karena jika di lihat dari nilai sig > 0.05.

b. Uji multikolonieritas

Dilakukan uji multikolonieritas untuk mengetahui nilai *Tolerance* dan VIF. Jika nilai VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

Berikut output yang dihasilkan melalui SPSS versi 23 yaitu:

Tabel 4. Hasil uji multikolonieritas dengan VIF

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.371	1.804		.206	.837		
Kemudahan	.124	.060	.113	2.078	.041	.994	1.006
Pengetahuan	.019	.050	.021	.382	.704	.996	1.004
Kepercayaan	.838	.053	.860	15.895	.000	.996	1.004

a. Dependent Variable: minat

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel di antara 1-10 maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terkena gejala multikolonieritas.

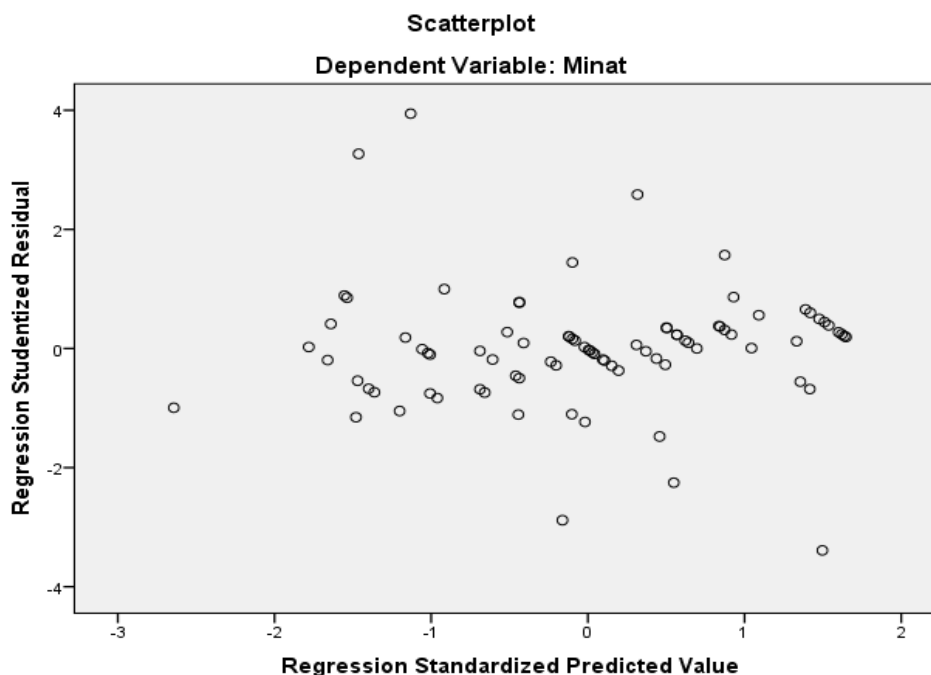
c. Uji heterokedastisitas

Ada tidaknya heterokedastisitas diketahui dengan melalui grafik *scatterplot* antara lain prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang digunakan untuk menentukan heterokedastisitas yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut hasil output yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 23 yaitu:



Gambar 2. Uji heterokedastisitas dengan menggunakan *Scatterplot*

Dari hasil gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar kesegala arah serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi masalah heterokedastisitas atau data sudah memenuhi asumsi klasik heterokedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glajser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan diantara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut hasil output yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 23 yaitu:

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glajser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.858	1.396		1.331	.187
	Kemudahan	-.001	.046	-.003	-.023	.982

Pengetahuan	.002	.039	.006	.057	.954
Kepercayaan	-.045	.041	-.121	-1.098	.275

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berdasarkan hasil uji di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kemudahan terdapat nilai signifikansi sebesar $0.982 > 0.05$, pada variabel pengetahuan terdapat nilai signifikansi sebesar $0.954 > 0.05$, dan pada variabel kepercayaan terdapat nilai signifikansi sebesar $0.275 > 0.05$. Berdasarkan penjelasan dari ke 3 variabel tersebut, maka tidak ada gejala heterokedastisitas karena nilai signifikansi > 0.05 .

3. Uji statistik

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik T dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana t_{tabel} dapat dicari menggunakan $df=n-1$. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan serta tingkat signifikannya ($P\text{-value}$) $< 0,05$ maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Derajat bebas dalam penelitian ini adalah $df=n-1$; dua sisi/0.025, $df=85-1=84$;0.025, maka t_{tabel} sebesar 1.989.

Berikut hasil output yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 23 yaitu:

Tabel 6. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.371	1.804		.206	.837		
Kemudahan	.124	.060	.113	2.078	.041	.994	1.006
Pengetahuan	.019	.050	.021	.382	.704	.996	1.004
Kepercayaan	.838	.053	.860	15.895	.000	.996	1.004

Dependent Variable: minat

Berdasarkan tabel di atas dalam melihat pengaruh secara parsial atau secara sendiri-sendiri antara variabel dependen terhadap variabel independen yaitu sebagai berikut:

- 1) Hipotesis pertama $H_a =$ diduga ada pengaruh variabel kemudahan terhadap minat. Dilihat dari tabel kemudahan diatas dapat diketahui bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ dimana T_{hitung} sebesar 2.078 dan T_{tabel} sebesar 1.989. Jika dilihat dari nilai signifikan X_1 sebesar 0.041 nilai ini dibawah nilai alpha 0.05, sehingga disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap variabel minat.
 - 2) Hipotesis kedua $H_a =$ diduga terdapat pengaruh variabel pengetahuan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah. Dari tabel pengetahuan diatas dapat diketahui bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ dimana T_{hitung} sebesar 0.382 dan T_{tabel} sebesar 1.989. Jika dilihat dari nilai signifikan X_2 sebesar 0.704 nilai ini diatas nilai alpha 0.05, hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Sehingga disimpulkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap variabel minat.
 - 3) Hipotesis ketiga $H_a =$ diduga ada pengaruh variabel kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan ATM di Bank Sumut Syariah. Dilihat dari tabel kepercayaan diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana t_{hitung} sebesar 15.895 dan t_{tabel} sebesar 1.989. Jika dilihat dari nilai signifikan X_3 sebesar 0.000 nilai ini dibawah nilai alpha 0.05, hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap variabel minat.
- b. Uji F (Uji Serempak)
- Uji F merupakan uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yaitu variabel kemudahan (X_1), pengetahuan (X_2), dan kepercayaan (X_3), terhadap variabel terikat (dependen), yaitu minat nasabah (Y).

Tabel 7. Uji Serempak (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	678.336	3	226.112	87.374	.000 ^b
	Residual	209.617	81	2.588		
	Total	887.953	84			

a. Dependent Variable: minat

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, pengetahuan, kemudahan

Dari hasil uji F pada tabel ANOVA menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 87.374 dan F_{tabel} $df_1=3$ dan $df_2=81$ dengan tingkat signifikansi 0.05 adalah 2.717, hal ini berarti $F_{hitung}=87.374 > F_{tabel}=2.717$, dan apabila dilihat dari signifikansi di atas sebesar $0.00 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan dari variabel kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah.

c. Koefesien Determinasi (R^2)

Koefesien determinasi (R^2) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jumlah kemampuan model dalam mevariasi variabel dependen. Nilai koefesien determinasi berada pada kisaran 0 (nol) sampai dengan 1 (satu).

Berikut hasil output yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 23 yaitu:

Tabel 8. Uji Koefesien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.764	.755	1.609

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, pengetahuan, kemudahan

b. Dependent Variable: minat

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *adjusted RSquare* sebesar 0.755, yang artinya secara bersama-sama pengaruh variabelkemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank SumutSyariah adalah sebesar 75.5 % sedangkan sisanya 24,5 % dijelaskan oleh variabel-variabel lainyang tidakdimasukkan dalam model penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel kemudahan, pengetahuan, dan kepercayaan mampu menerangkan pengaruh terhadapminat nasabahdalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah sebesar 75.5% sedangkan sisanya sebesar 24.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diluar model.
2. Elastisitas hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat sebagai berikut:
 - a. Elastisitas hubungan variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah menunjukkan bahwa jika naik 1 satuan maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,124 satuan.
 - b. Elastisitas hubungan variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah, sehingga kenaikan sebesar 0,019 tidak mempengaruhi minat nasabah.
 - c. Elastisitas hubungan variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM di Bank Sumut Syariah menunjukkan bahwa jika naik 1 satuan maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0.383satuan.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan penggunaan, pengetahuan dan kepercayaan secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah, terbukti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5% adalah sebesar $87.374 > 2.717$.

5. SARAN

1. Perlu adanya metode penelitian lebih lanjut mengenai minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM dikalangan mahasiswa atau nasabah Bank Sumut Syariah supaya penelitian mengenai layanan ATM hasilnya lebih kongkrit.
2. Diharapkan Bank Sumut Syariah selaku pembuat kartu ATM semakin menambah sarana fitur layanan dan keamanan yang ada didalam kartu ATM tersebut dan juga semakin memperluas kemudahan serta kerjasama antar bank lainnya, Selain itu akses yang tersedia dalam kartu ATM selalu diperbaharui dalam jangka waktu tertentu agar selalu berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, sehingga mampu meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan layanan ATM agar sejalan dengan tujuan Bank Sumut Syariah.
3. Bagi penelitian, peneliti ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, yaitu variabel apa saja yang masih menjadi daya tarik nasabah dalam memilih layanan ATM di Bank Sumut Syariah. Penelitian dilakukan dengan menambah objek penelitian pada beberapa bank syariah, sehingga peneliti tersebut dapat mewakili kondisi bisnis perbankan syariah pada suatu wilayah tertentu serta didapatkan suatu prioritas perbaikan faktor dari kualitas jasa.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak/ibu Dosen Universitas Potensi Utama yang telah memberikan dukungan dan masukan terhadap karya ilmiah, sehingga penulis menyelesaikan tugas karya ilmiah dengan tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arafah, S., (2007). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HARGA SAHAM SYARIAH DI PT. UNILEVER, TBK. *Bisei: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 2(2).
- [2] Arafah, S., & Sembiring, E. A. (2018). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DENGAN PEMAKAIAN METODE PERPEKTUAL TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI QUICKBOOKS ACCOUNTING SYSTEM (Studi Kasus UD. Rizky assila ULFA). *Bisei: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 3(2)
- [3] ARAFAH, S., & TANJUNG, Y. (2019). ANALISIS FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PEMAKAIAN METODE JIT (STUDI KASUS UD. PUSAKA BAKTI). *Bisei: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 4(01).
- [4] Arthesa, Andre dan Edi Hendiman. *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, PT. Indeks, Jakarta, 2009.
- [5] Djamara, Syaiful Bahri. *Psikologi Belajar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- [6] Maharsi, Sri dan Fenny. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Penggunaan Internet Banking di Surabaya*, Jurnal Akutansi dan Keuangan, Vol. 8 No. 1, 2016.
- [7] Nikensari, Sri Indah. *Perbankan Syariah*, Pustaka Riski Putra, Semarang, 2012.
- [8] Ridwan, M., dkk (2018). KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI SITUS BELANJA ONLINE TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Lazada di Medan). *Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*, 3(2).
- [9] Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- [10] Murtani, A. (2019). PENGARUH PENGEMBANGAN KARYAWAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BANK SUMUT

- SYARIAH CABANG MEDAN. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 1(2), 177-188.
- [11] Murtani, A. (2019). PERAN UPZ (UNIT PENGUMPUL ZAKAT) YAYASAN IBADURRAHMAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN EKONOMI MASYARAKAT KECAMATAN MANDAU. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 1(1), 52-64.
- [12] Murtani, A. (2019). Sosialisasi Gerakan Menabung. *SINDIMAS*, 1(1), 279-283.
- [13] Hutagalung, M. A. K., Fitri, R., & Ritonga, S. R. W. (2019). Generasi Muslim Milenial dan Wirausaha. *SINDIMAS*, 1(1), 300-304.
- [14] Hutagalung, M. A. K. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH BANK SYARI'AH. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 1(2), 228-239.
- [15] Hutagalung, M. A. K. (2019). ANALISA PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI PT. BANK SYARI'AH MANDIRI KCP SETIA BUDI. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 1(1), 116-126.
- [16] Masyitah, E. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PPN DAN PPnBM. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2), 89-104.
- [17] Masyita, E., & Harahap, K. K. S. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Rasio Likuiditas Dan Profitabilitas. *JAKK| Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 1(1), 33-46.
- [18] Juliana, J., & Arafah, S. (2018). THE MULTIMODAL ANALYSIS OF ADVERTISING TAGLINE" TOLAK ANGIN SIDOMUNCUL" THROUGH SYSTEMIC FUNCTIONAL LINGUISTICS APPROACH. *Journal MELT (Medium for English Language Teaching)*, 3(2), 127-137.
- [19] Pasi, I. R. (2019). PENGARUH PENGETAHUAN DAN SIKAP TERHADAP PERILAKU MASYARAKAT PADA BANK SYARIAH. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 1(2), 189-201.
- [20] Sembiring, E. A. (2019). PENGARUH METODE PENCATATAN PERSEDIAAN DENGAN SISITEM PERIODIK DAN PERPETUAL BERBASIS SIA TERHADAP STOCK OPNAME PADA PERUSAHAAN DAGANG DI PT JASUM JAYA. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(1), 69-77.
- [21] Siregar, E. A. (2019). PENGARUH PENDAPATAN ASLI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM DAN DANA ALOKASI KHUSUS TERHADAP INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA DI KABUPATEN DAN KOTA PROVINSI SUMATERA UTARA. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2), 160-170.
- [22] Risal, T., & Alexander, A. (2019). Pengaruh Persepsi Bagi Hasil, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Mahasiswa Universitas Potensi Utama. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(2), 118-130.
- [23] Risal, T. (2019). PENINGKATAN PERAN PERBANKAN SYARIAH DENGAN MENGGERAKKAN SEKTOR RIIL DALAM PEMBANGUNAN. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(1), 36-47.
- [24] Risal, T. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BMT KAMPOENG SYARIAH. *JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, 1(1).