BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi merupakan salah satu faktor yang berperan sangat penting dalam kehidupan umat manusia dan ekonomi juga sangat menentukan pola hidup,corak dan karakter suatu masyarakat. Perkembangan ekonomi sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu bangsa dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan yang dilakukan terus menerus dalam jangka waktu yang panjang. Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat tentunya membutuhkan ketersediaan dan peran serta dari sebuah lembaga keuangan.

Lembaga keuangan yang sangat berpengaruh dalam perkembangan ekonomi saat ini salah satunya adalah sektor perbankan. Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-betuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[1]

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam suatu perekonomian suatu negara. semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara. Peran perbankan dalam suatu perekonomian, secara umum di antaranya perbankan sebagai lembaga perantara dalam kegiatan perekonomian, perbankan sebagai lembaga moneter, perbankan sebagai lembaga penyelenggara sistem pembayaran dan perbankan sebagai lembaga pendorong

[1]Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.25.

perekonomian.[2] Perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Pada prinsipnya baik bank konvensional dan bank syariah mempunyai kesamaan yang sama yaitu sama-sama sebagai lembaga keuangan yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Namun dalam operasinya bank syariah beroperasi dengan metode bagi hasil dan penentuan biaya yang sesuai dengan syariat Islam.[3]

Bank konvensional menjalankannya dengan sistem bunga, seperti yang kita ketahui, persentase bunga yang diperoleh oleh bank konvensional adalah riba. Sebagaimana dalam firman Allah Swt dalam Q.S *Ali 'Imrān* /3 : 130 yang berbunyi:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوا۟ ٱلرِّبَوٰٓا۟ أَضْعَـٰفًا مُّضَـٰعَفَةً ۖ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."[4]

Namun dibalik itu semua bank sama-sama dituntut untuk bersikap profesional baik itu bank konvensional maupun bank syariah agar dapat berfungsi secara efisien pada zaman yang semakin modern seperti sekarang ini. Dalam era globalisasi pada saat ini, perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, peran teknologi dalam dunia perbankan

---

[2]M. Sulhandan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah (*Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 11

[3]Edi Wibowo dan Untung Hendi Widoo, *Mengapa Memilih Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 21

[4]Departemen Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV Karya Utama, 2002), hlm. 97

sangatlah penting, dimana kemajuan sistem juga dipengaruhi oleh peran teknologi informasi yang digunakan.

Dalam pandangan Islam, menurut hukum asalnya segala sesuatu itu adalah mubah termasuk segala apa yang disajikan oleh berbagai peradaban baik yang lama ataupun yang baru. Hukum menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari adalah mubah, karena siapapun boleh mengambil manfaat dengan adanya teknologi tersebut. Bahkan dalam Islam sudah ada anjuran untuk memanfaatkan, mengembangkan dan mempelajari ilmu pengetahuan tentang teknologi. Hal itu terdapat dalam firman Allah Swt dalam Q.S *al-Mulk*/67 : 19 yang berbunyi:

أَوَ لَمْ يَرَوْا۟ إِلَى ٱلطَّيْرِ فَوْقَهُمْ صَٰٓفَّٰتٍ وَيَقْبِضْنَ ۚ مَا يُمْسِكُهُنَّ إِلَّا ٱلرَّحْمَٰنُ ۚ
إِنَّهُۥ بِكُلِّ شَىْءٍۭ بَصِيرٌ ﴿١٩﴾

> "Dan Apakah mereka tidak memperhatikan burung-burung yang mengembangkan dan mengatupkan sayapnya di atas mereka? tidak ada yang menahannya (di udara) selain yang Maha Pemurah. Sesungguhnya Dia Maha melihat segala sesuatu."[5]

Penjelasan ayat di atas adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan lapangan kegiatan yang terus menerus dikembangkan karena mempunyai manfaat sebagai penunjang kehidupan kehidupan manusia. Berkat hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi segala kemudahan telah banyak ditemui di segala aspek kehidupan. Maka dari itu, manusia di era globalisasi saat ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi agar dapat menghadapi persaingan yang semakin mengglobal. Seiring perkembangan waktu di mana terjadi pula perkembangan transaksi suatu ekonomi, maka kebutuhan nasabah akan

---

[5]Departemen Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV Karya Utama, 2002), hlm. 957

kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat. Untuk menunjang kebutuhan nasabah tersebut maka pihak perbankan saat ini sudah banyak memberikan pelayanan yang mengarah ke arah teknologi, karena saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.

Setor tunai merupakan salah satu transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah untuk menabung atau mentransfer ke orang lain. Dahulu nasabah yang ingin melakukan setoran tunai hanya bisa melalui teller dan mendatangi banknya secara langsung, dimana bank tidak selalu buka selama 24 jam, apabila bank sudah tutup maka nasabah tidak bisa melakukan setoran tunai tersebut dan harus menunggu keesokan harinya, dan ada pula yang melakukan setoran tunai di bank namun harus mengantri berjam-jam karena banyaknya nasabah yang juga ingin melakukan setoran tunai atau melakukan transaksi lain.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut, kini banyak bank yang memberikan layanan setoran tunai berupa CDM (Cash Deposit Machine) atau bisanya disebut mesin setoran tunai. Dengan adanya mesin setoran tunai ini diharapkan dapat memudahkan para nasabah yang ingin cepat menabung tapi tidak punya banyak waktu untuk menggantri di bank. Selain itu setoran tunai di CDM juga bisa dilakukan kapan saja termasuk di luar jam kerja bahkan di hari libur artinya 24 jam kapan saja dimana saja kita berada dan menemukan CDM kita bisa melakukan setoran tunai.

CDM juga bisa membantu kita apabila jika dihadapkan dengan situasi atau kondisi di mana kita harus melakukan transfer sejumlah uang tunai sesegera mungkin disaat itu juga, tetapi kita hanya mempunyai uang tunai ditangan

sedangkan saldo di rekening kita tidak mencukupi, maka terlebih dahulu kita harus menyetorkan uang tunai tersebut ke rekening kita, tentu hal tersebut tidak bisa dilakukan dengan cepat jika kita hanya melalui teller, atau pada saat itu bank sudah tutup.

Salah satu bank yang memiliki fasilitas layanan CDM ini adalah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Beberapa CDM yang tersebar di kota Banjarmasin yakni BNI kantor Cabang Sentra Antasari Banjarmasin jalan pangeran antasari Kecamatan Banjarmasin Timur kota Banjarmasin, BNI Kantor Cabang Utama, Jalan Lambung Mangkurat no 31 Banjarmasin, BNI KLN Pangeran Antasari Jalan lambung mangkurat no 30 Banjarmasin, BNI Kantor Cabang A.Yani Jalan A.Yani Km 3,5 kode pos 70235, Athomoro Mega Store jalan A.Yani Km 2,5 Banjarmasin, Galeri Atm BNI Duta Mall jalan A. Yani Km 1 Banjarmasin,dan terakhir di BNI KK Sultan Adam No 8 Banjarmasin.[6] CDM yang disediakan oleh pihak BNI nominal yang bisa dibaca oleh CDM ini adalah Rp 50.000, dan Rp 100.000.

Berkat adanya fasilitas CDM seperti keterangan di atas, orang-orang yang penting,orang-orang yang sibuk, atau orang yang tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke bank secara langsung untuk melakukan setoran tunai, kini bisa melakukan setoran tunai kapan saja dan di mana saja.

Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang preferensi nasabah BNI Syariah terhadap penggunaan layanan CDM, dengan penelitian ini, akan diketahui faktor apa saja yang menjadikan nasabah memilih atau memutuskan untuk menggunakan fasilitas CDM. Berangkat dari

---

[6]Canufa, *Cara Setor Tunai di ATM*, Canufa26.blogspot.co.id/2014/07/cara-setor-tunai-di-atm-di.html?m=1,d (12 Juni 2017).

uraian di atas, jadi judul penelitian yang akan diangkat oleh penulis yaitu "Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap Penggunaan Layanan *Cash Deposit Machine*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine*? dan
2. Apakah faktor *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat pula diketahui tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine*, dan
2. Untuk mengetahui apakah faktor *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine.*

D. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca nantinya mengenai bagaimana preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine*, dan
2. Sebagai perbandingan dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine.*

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul di atas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan istilah berkenaan dengan judul di atas, yaitu:

1. Preferensi adalah (hak untuk) didahulukan atau diutamakan dengan yang lain; prioritas, pilihan, kecenderungan, kesukaan.[7] Disini yang dimaksud oleh penulis adalah kecenderungan nasabah terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine*, dan
2. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank (hal keuangan).[8] Dalam penelitian ini nasabah yang dimaksud oleh penulis adalah nasabah bank BNI syariah yang menggunakan layanan *Cash Deposit Machine.*

---

[7]Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hlm. 787

[8]Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka,2003), hlm. 795

3. *Cash Deposit Machine* (CDM) adalah mesin setoran tunai yang beroperasi selama 24 jam yang melayani setiap nasabah yang ingin menyetor uang ke dalam rekening dengan menggunakan pecahan tertentu.[9] CDM yang dimaksud oleh penulis adalah CDM bank BNI yang berada di Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, penelitian yang dimaksud yaitu:

Penelitian oleh Suadah dengan NIM 1331161581 dari jurusan Perbankan Syariah dengan judul skripsi "Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dengan Menggunakan Mesin Setoran Tunai Pada Bank BCA Kota Banjarmasin".[10] Dalam Penelitian ini disebutkan bahwa penulis terdahulu melakukan penelitian dengan membandingkan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan setoran manual dan dengan menggunakan mesin setoran tunai pada bank BCA kota Banjarmasin. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini adalah kepuasan naabah dalam melakukan setoran secara manual dan setoran melalui CDM dilihat dari sisi *tangible*, *reliability* ,*responsiveness* ,*assurance* ,dan *empthathy*. Dari segi *tangible* nasabah lebih puas menggunakan CDM, segi *reliability* nasabah lebih puas dengan setoran manual, dari segi *responsiveness* nasabah lebih puas dengan setoran manual, dari segi *assurance* nasabah lebih puas dengan CDM, dan terakhir

[9]Suadah,"Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai Pada Bank BCA Kota Banjarmasin"(Skripsi tidak diterbitkan,Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,Institut Agama Islam Negeri Antasari,Banjarmasin,2015),hlm.7

[10]*Ibid*. hlm,V

empthathy nasabah lebih puas menggunakan CDM. Adapun perbedaan dan persamaanya dengan penulis terdahulu adalah Perbedaan dalam penelitian ini berbeda dari yang akan penulis teliti nantinya, yaitu dari segi objek dan lokasi yang akan diteliti yakni objek yang akan penulis teliti nantinya adalah tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM bukan terkait dengan perbandingan kepuasan, sedangkan lokasi yang akan penulis teliti nantinya adalah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Persamaannya sama-sama meneliti tentang CDM, dan dari variabel yang sama.

Penelitian berikutnya adalah dari Supiana Hafizah NIM 110116250 jurusan Perbankan Syariah dengan judul skripsi "Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin).[11] Pada penelitian ini penulis terdahulu melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah dalam menggunakan fasilitas *E-Channel* Perbankan. Penelitian ini penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini preferensi nasabah BNI syariah terhadap *E-Channel* adalah nasabah lebih banyak menggunakan layanan ATM daripada layanan *E-Channel* lainnya. Fakor yang memiliki pengaruh dan signifikan adalah faktor *reliability*. Adapun perbedaan dan persamaanya dengan penulis terdahulu adalah Perbedaan dengan penulis terdahulu meneliti tentang preferensi nasabah BNI syariah terhadap fasilitas *E-Channel* sedangkan penulis yang akan teliti nantinya adalah tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang preferensi nasabah dan dilokasi

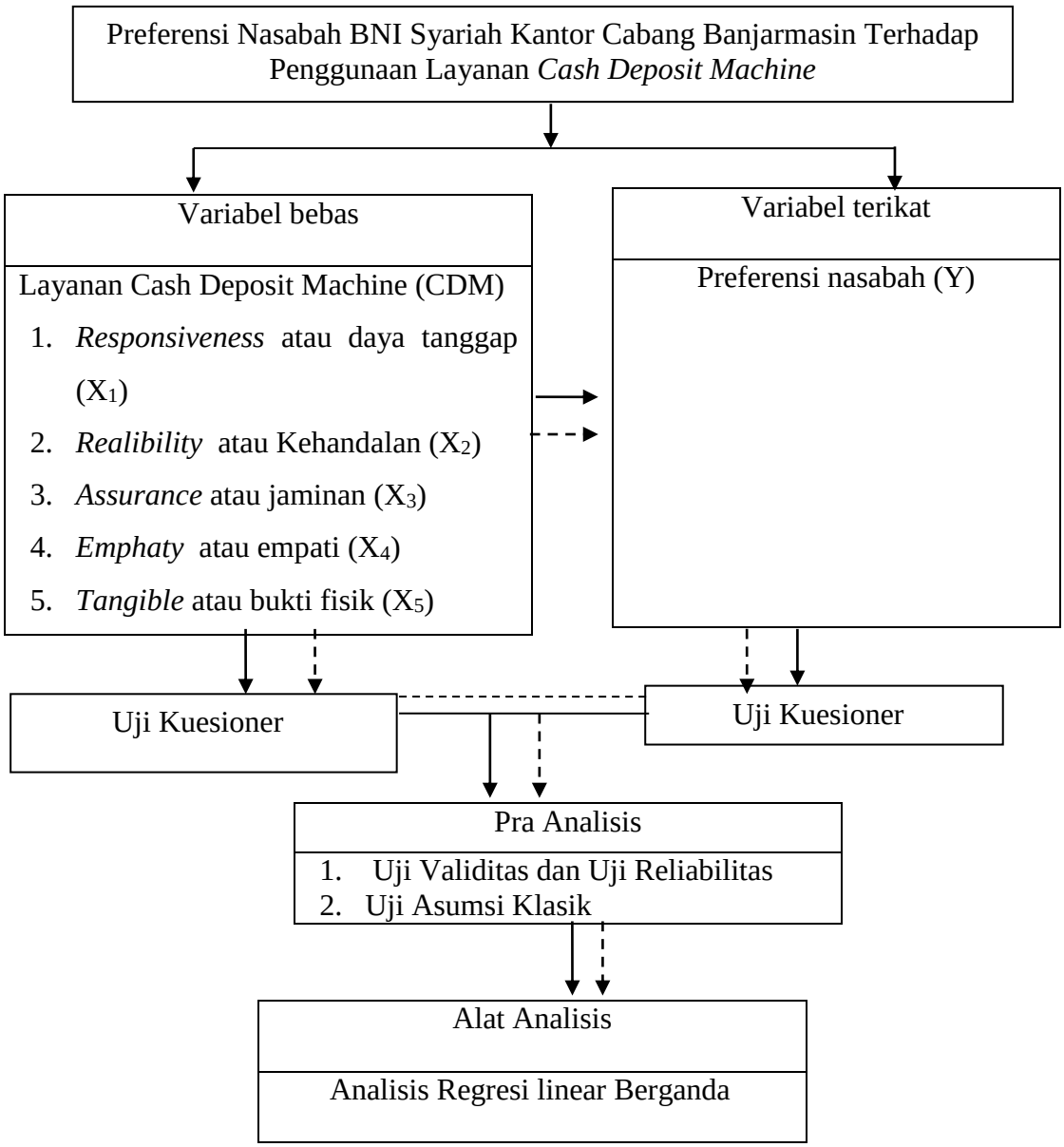
[11]Supiana Hafizah,Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)"(Skripsi tidak diterbitkan,Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,Institut Agama Islam Negeri Antasari,Banjarmasin,2015)

yang sama yaitu di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian selanjutnya dari Idawati dengan NIM 1301160265 dan jurusan perbankan syariah dengan judul skripsi "Preferensi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Penggunaan Fasilitas Bank Layanan Gerak (BLG) Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin".[12] Dalam penelitian ini penulis terdahulu ingin mengetahui bagaimana preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan fasilitas BLG atau memilih langsung datang ke Bank. Adapun hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil analisis regresi linear yang dilakukan oleh penulis terdahulu di dapatkan hasil bahwa mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah bank BNI Syariah cabang Banjarmasin lebih banyak memilih menggunakan layanan BLG dalam bertransaksi dibandingkan langsung datang ke bank. Dari lima variabel yang dianalisis, hanya dua variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan yaitu *security* dan *service*. Adapun perbedaan dan persamaanya dengan penulis terdahulu adalah Perbedaan dengan penulis terdahulu meneliti tentang preferensi mahasiswa IAIN Anasari Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas layanan BLG bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin sedangkan penulis yang akan teliti nantinya adalah tentang preferensi nasabah BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan CDM. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang preferensi dalam layanan suatu bank dan di lokasi yang sama yaitu pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

---

[12]Idawati, Preferensi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Penggunaan Fasilitas Bank Layanan Gerak (BLG) Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin,(Skripsitidak diterbitkan,Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,Institut Agama Islam Negeri Antasari,Banjarmasin,2017)

G. Kerangka Pemikiran



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : V.Wiratna Sujarweni dalam *Buku SPSS untuk Penelitian* dan Teori dari Parasuraman dan Zeithaml terdapat dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa

Keterangan:

⟶ Uji Simultan

- - - - ➝ Uji Parsial

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Setelah diuji, maka penulis akan menarik kesimpulan, apakah hipotesa dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* terhadap variabel Y preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM.

Ha: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* terhadap variabel Y preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun dalam 5 (lima) bab yang tersusun secara sistematis, tiap- tiap bab mempunyai pembahasan yang berbeda- beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama berisikan tentang pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menguraikan alasan mengangkat judul skripsi dan gambaran atau penjelasan dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, dan bisa mengetahui signifikansi dari penelitian ini. Definisi operasional untuk membatasi istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum.

Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran bagian penting dalam menyusun sebuah penelitian, disinilah pembaca bisa mengetahui apa yang dilakukan oleh penulis dan bagaimana urutan penelitian itu dilakukan. Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Sistematika penulisan penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab yang ke dua landasan teori,merupakan penjabaran masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang mendukung serta relevan dari buku/literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dari media internet. Adapun teori yang penulis jabarkan di bab II adalah preferensi dan preferensi dalam islam, perilaku konsumen, kualitas layanan, kualitas layanan dalam Ekonomi Islam, dan pengertian CDM.

Bab yang ketiga berisikan tentang metode penelitian, bab ini memuat jenis, sifat, dan lokasi penelitian kemudian subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisa data serta tahapan penelitian.

Bab yang ke empat berisikan tentang laporan hasil penelitian dan pembahasan, yaitu mencakup tentang hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab yang ke lima yaitu bab yang terakhir berisikan penutup, yaitu mencakup kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan akan dikemukakan beberapa saran pengetahuan dari hasil penelitian.