BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berisikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, umur responden, status pekerjaan, pendidikan terakhir, dan pendapatan perbulan responden. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	**F**	**%**
Laki-laki	26	26
Perempuan	74	**74**
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel 4.1 dilihat bahwa terdapat 26 orang (26%) berjenis kelamin laki-laki. Sebanyak 74 orang (74%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi responden yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

b. Umur Responden

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur

Kelompok	**F**	**%**
17-25 Tahun	79	79

26-35 Tahun	8	8
36-45 Tahun	3	3
46-55 Tahun	5	5
56-65 Tahun	5	5
65-sampai ke atas	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel 4.2, responden sebagian besar berumur 17-25 tahun sebanyak 79 orang (79%). Data responden yang berumur 26-35 tahun sebanyak 8 orang (8%), yang berumur 36-45 tahun sebanyak 3 orang (3%), yang berumur 46-55 tahun sebanyak 5 orang (5%), yang berumur 56-65 tahun sebanyak 5 orang (5%), dan yang berumur 65-sampai ke atas dalam proses pengumpulan data ini penulis tidak menemukan.

c. Status Pekerjaan

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	**F**	**%**
Pelajar/Mahasiswa/i	35	35
Wiraswasta	10	10
PNS	0	0
Karyawan Swasta	35	35
Lain-lain	20	20
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel 4.3, responden sebagian besar status pekerjaannya sebagai pelajar/mahasiswa/i sebanyak 35 orang (35%). Selanjutnya sebagai wiraswasta sebanyak 10 orang (10%), selanjutnya sebagai PNS dalam proses pengumpulan data ini penulis tidak menemukan, Selanjutnya responden

sebagai karyawan swasta sebanyak 35 orang (35%), dan responden yang status pekerjaannya Lain-lain sebanyak 20 orang (20%).

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	F	%
Tidak Lulus SD	0	0
SD/Sederajat	2	2
SMP/Sederajat	7	7
SMA/Sederajat	43	43
Diploma	4	4
Sarjana	44	44
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel 4.4, data responden pendidikan terakhirnya yang tidak lulus sd penulis tidak menemukan. Selanjutnya responden yang dari SD/Sederajat sebanyak 2 orang (2%), selanjutnya responden yang dari SMP/Sederajat sebanyak 7 orang (7%), responden yang dari SMA/Sederajat sebanyak 43 orang (43%), responden yang Diploma sebanyak 4 orang (4%), dan yang terakhir Sarjana sebanyak 44 orang (44%).

e. Pendapatan Perbulan

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan Perbulan	F	%
Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	19	19
>Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	10	10
>Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000	20	20
>Rp. 2.000.000	51	51
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel 4.5, memperlihatkan bahwa responden sebagian besar berpendapatan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 yaitu sebanyak 19

orang (19%). Selanjutnya responden berpendapatan >Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 sebanyak 10 orang (10%), yang berpendapatan >Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 20 orang (20%), dan yang berpendapatan >Rp. 2.000.000 sebanyak 51 orang (51%).

2. Hasil Persepsi Responden

a. Responden yang mengetahui tentang layanan CDM.

Tabel 4.6 Responden yang mengetahui tentang layanan CDM.

Jawaban Responden	**F**	**%**
Ya	100	100
Tidak	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Secara umum dapat dilihat pada tabel 4.6 bahwa seluruh responden 100% dari total responden menyatakan mengetahui tentang layanan CDM yang disediakan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Responden yang mengerti cara menggunakan layanan CDM.

Tabel 4.7 Responden yang mengerti cara menggunakan layanan CDM

Jawaban Responden	**F**	**%**
Ya	100	100
Tidak	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Secara umum dapat dilihat pada tabel 4.7 bahwa seluruh responden atau 100% menyatakan mengerti bagaimana cara menggunakan layanan CDM yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hasil ini menunjukkan bahwa responden semuanya paham dan mengerti bagaimana cara menggunakan layanan CDM.

c. Intensitas Responden dalam menggunakan layanan CDM.

Tabel 4.8 Intensitas Responden dalam menggunakan layanan CDM

Jawaban Responden	F	%
Tidak pernah menggunakan	0	0
1-3 kali per bulan	54	54
3-5 kali perbulan	30	30
5-10 kali perbulan	13	13
Lebih dari 10 kali per bulan	3	3
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan layanan CDM adalah sekitar 1-3 kali setiap bulannya 54 orang (54%) ini termasuk kategori yang tidak begitu sering/jarang. Untuk kategori cukup sering 3-5 kali setiap bulannya ada 30 orang (30%), sedangkan kategori sering dengan intensitas 5-10 kali per bulan ada 13 orang (13%). Dalam penelitian ini penulis menemukan responden yang menggunakan lebih dari 10 kali per bulan ini merupakan kategori sangat sering ada 3 orang (3%), dalam penelitian ini tidak ditemui responden yang menjawab bahwa mereka tidak pernah sama sekali menggunakan layanan CDM.

3. Deskriptif Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada 100 orang responden, maka gambaran yang berkaitan dengan preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan CDM dilihat dari variabel *Responsiveness* (daya tanggap), *Realibility (*Kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik). Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel *Responsiveness* atau daya tanggap (X1)

1) Indikator kemampuan CDM dalam memberikan pelayanan setoran tunai dengan cepat.

Tabel 4.9 Jawaban responden tentang layanan CDM dalam memberikan pelayanan setoran tunai dengan cepat.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	44	44
2	Setuju	43	43
3	Kurang Setuju	11	11
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, banyak responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju dengan pernyataan bahwa alasan dalam menggunakan layanan CDM karena jauh lebih cepat. Masing-masing frekuensinya adalah 44 orang (44%) untuk yang sangat setuju dan 43 orang (43%) untuk yang setuju, kemudian sisanya 11 orang (11%) yang menyatakan kurang setuju, dan sisanya 2 orang (2%) tidak setuju dan tidak ditemukan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa dalam melakukan setoran tunai melalui layanan CDM di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin jauh lebih cepat.

2) Indikator kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM

Tabel 4.10 Jawaban responden tentang kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	25
2	Setuju	55	55
3	Kurang Setuju	17	17
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, banyak responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju dengan pernyataan bahwa alasan dalam menggunakan layanan CDM

karena kecepat tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah. Masing-masing frekuensinya adalah 25 orang (25%) untuk yang sangat setuju dan dan mayoritas terbanyak 55 orang (55%) untuk yang setuju, kemudian ada 17 orang (17%) yang menyatakan kurang setuju. Dan sisanya 3 orang (3%) tidak setuju dan tidak ditemukan responden yang menjawab sangat tidak setuju.

b. Variabel *Realibility* atau Kehandalan (X2)

1) Indikator daya tampung kas setoran melalui CDM.

Tabel 4.11 Jawaban responden tentang daya tampung kas setoran melalui CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	20	20
2	Setuju	55	55
3	Kurang Setuju	23	23
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang pernyataan bahwa nasabah menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena daya tampung kas setoran terdapat 20 orang (20%) responden menyatakan sangat setuju, 55 orang (55%) menyatakan hanya setuju, kemudian sebanyak 23 orang (23%) menyatakan kurang setuju. Dan sisanya 2 orang (2%) menjawab tidak setuju dan tidak ditemukan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa nasabah memang menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena daya tampung kas setoran

2) Indikator kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan akurat.

Tabel 4.12 Jawaban responden tentang kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan akurat.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	24	24

2	Setuju	64	64
3	Kurang Setuju	8	8
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan akurat tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan hanya 4 orang (4%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 8 orang (8%). Untuk responden yang jawaban sangat setuju ada 24 orang (24%), dan yang setuju jawaban yang paling banyak yaitu 64 orang (64%).

3) Indikator keberagaman layanan lain yang bisa digunakan melalui CDM.

Tabel 4.13 Jawaban responden tentang keberagaman layanan lain yang bisa digunakan melalui CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	39	39
2	Setuju	52	52
3	Kurang Setuju	6	6
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang pernyataan bahwa nasabah menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena keberagaman layanan lain yang juga bisa digunakan di CDM.. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 orang (39%), yang setuju 52 orang (52%) dan sisanya sebanyak 6 orang (6%) menyatakan kurang setuju. Dan yang menyatakan tidak setuju ada 3 orang (3%) Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

4) Indikator bertransaksi finansial kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 4.14 Jawaban responden yang dapat bertransaksi finansial kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	40	40
2	Setuju	52	52
3	Kurang Setuju	6	6
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap transaksi finansial yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan layanan CDM Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan yang menjawab tidak setuju hanya ada 2 orang (2%). Selanjutnya responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 6 orang (6%). Untuk responden yang jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 40 orang (40%). dan responden yang jawaban setuju sebanyak 52 orang (52%) Salah satu tujuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menyediakan layanan CDM adalah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan di mana saja dan kapan saja. Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa banyak nasabah yang sudah dapat merasakan manfaat tersebut.

5) Indikator lebih hemat waktu dan juga biaya.

Tabel 4.15 Jawaban responden yang merasa lebih hemat waktu dan juga biaya menggunakan CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	43	43
2	Setuju	46	46
3	Kurang Setuju	9	9
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa jawaban responden merasa lebih hemat waktu dan juga biaya menggunakan CDM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang (43%) dan yang setuju totalnya sebanyak 46 orang (46%), dan 9 orang (9%) menyatakan kurang setuju. Dan sisanya yang menjawab tidak setuju 2 orang (2%) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini berarti banyak nasabah yang sudah merasakan manfaat dengan menggunakan layanan CDM akan menjadi lebih efisien.

c. Variabel *Assurance* atau jaminan (X3)

1) Indikator menggunakan CDM karena dapat memberikan penjagaan privasi.

Tabel 4.16 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena dapat memberikan penjagaan privasi.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	25
2	Setuju	42	42
3	Kurang Setuju	31	31
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang pernyataan bahwa nasabah menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena dapat memberikan penjagaan privasi terdapat 25 orang (25%) responden menyatakan sangat setuju, 42 orang (42%) menyatakan setuju, kemudian sebanyak 31 orang (31%) menyatakan kurang setuju. Dan 2 orang (2%) yang menjawab tidak setuju dan tidak ditemukan responden yang menjawab sangat tidak setuju.

2) Indikator memberikan rasa keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat bertransaksi.

Tabel 4.17 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena dapat memberikan rasa keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat bertransaksi.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	21	21
2	Setuju	56	56
3	Kurang Setuju	22	22
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Pernyataan bahwa nasabah pengguna merasakan keamanan data, keamanan proses serta keamanan dalam melakukan proses transaksi, dari tabel 4.18 mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), yang menyatakan sangat setuju ada 21 orang (21%) yang menyatakan kurang setuju hanya 22 orang (22%). Responden yang menyatakan tidak setuju hanya 1 orang (1%). Dalam layanan CDM perbankan, hal keamanan tentu menjadi jaminan bank untuk para nasabahnya, begitu pula halnya dengan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Salah satu caranya adalah dengan penjagaan *security* atau satpam di dalam BLG tersebut. Maka wajar saja banyak responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang berkenaan dengan hal keamanan dari layanan CDM perbankan.

d. Variabel *Emphaty* atau empati (X4)

1) Indikator dapat menjawab keinginan nasabah.

Tabel 4.18 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena dapat menjawab keinginan nasabah.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	19
2	Setuju	61	61
3	Kurang Setuju	17	17
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden menggunakan CDM karena dapat menjawab keinginan nasabah.tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan 3 orang (3%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 17 orang (17%). Untuk responden yang jawaban sangat setuju ada 19 orang (19%), dan mayoritas responden yang jawaban setuju sebanyak 61 orang (61%).

2) Indikator kepedulian tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.

Tabel 4.19 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena kepedulian tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	54	54
3	Kurang Setuju	22	22
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden menggunakan CDM karena kepedulian tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan 6 orang (6%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 22 orang (22%). Untuk responden yang jawaban sangat setuju ada 18 orang (18%), dan kebanyakan jawaban responden setuju sebanyak 54 orang (54%).

e. Variabel *Tangible* atau bukti fisik (X5)

1) Indikator kondisi ruangan yang nyaman.

Tabel 4.20 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena kondisi ruangan yang nyaman.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	42	42
2	Setuju	45	45
3	Kurang Setuju	11	11
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang pernyataan bahwa nasabah menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena kondisi ruangan yang nyaman ada 42 orang (42%) responden menyatakan sangat setuju, 45 orang (45%) menyatakan setuju, kemudian sebanyak 11 orang (11%) menyatakan kurang setuju. Dan dalam penelitian ini penulis menemukan 2 orang responden (2%) yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

2) Indikator Tampilan CDM yang menarik.

Tabel 4.21 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena tampilan CDM yang menarik.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	37	37
2	Setuju	53	53
3	Kurang Setuju	7	7
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang pernyataan bahwa nasabah menyukai melakukan setoran tunai melalui CDM karena tampilan CDM yang menarik terdapat 37 orang (37%) responden menyatakan sangat setuju, 53 orang (53%) menyatakan setuju, kemudian 7 orang (7%) menyatakan kurang setuju. Dan sisanya 3 orang (3%) yang menjawab tidak setuju dan tidak ditemukan responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3) Indikator Informasi dan petunjuk yang lebih jelas dari CDM .

Tabel 4.22 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena informasi dan petunjuk yang lebih jelas dari CDM.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	33	33
2	Setuju	55	55
3	Kurang Setuju	9	9
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden menggunakan CDM karena informasi dan petunjuk yang lebih jelas tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan ada 3 orang (3%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 orang (9%). Untuk responden yang jawaban sangat setuju ada 33 orang (33%), dan responden yang jawaban setuju sebanyak 55 orang (55%).

f. Variabel preferensi nasabah (Y)

1) Indikator layanan CDM sangat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Tabel 4.23 Jawaban responden yang menggunakan CDM karena sangat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	55	55
2	Setuju	35	35
3	Kurang Setuju	8	8
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas layanan CDM sangat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 orang (55%) merupakan nasabah mayoritas dalam indikator ini.

Kemudian 35 orang (35%) yang menyatakan setuju dan ada 8 orang (8%) menyatakan kurang setuju, dan sisanya 2 orang (2%) yang menyatakan jawabannya tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa sejauh ini layanan CDM Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sudah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah pengguna CDM dalam setiap melakukan transaksinya.

2) Indikator cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung

Tabel 4.24 Jawaban responden yang cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	55	55
2	Setuju	41	41
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan kecendrungan dalam hal penggunaa layanan CDM. Sebanyak 55 orang (55%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (41%) menjawab setuju, dan ada 3 orang (3%) menyatakan kurang setuju. Ketika suatu layanan produk dan jasa mampu memenuhi harapan seseorang, sesuai dengan kebutuhan si pengguna, dan merasakan sangat menyukai dan puas dengan hasil kerja layanan tersebut maka seseorang akan cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung.

Rangkuman Tabel Jawaban Responden Per Variabel

Tabel 4.25 Rangkuman Tabel Jawaban Responden Per Variabel

Variabel	No. Pertanyaan	Alternatif Jawaban	F	%
X1	X1.1	Sangat Setuju	44	44
		Setuju	43	43
		Kurang Setuju	11	11
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X1.2	Sangat Setuju	25	25
		Setuju	55	55
		Kurang Setuju	17	17
		Tidak Setuju	3	3
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
X2	X2.1	Sangat Setuju	20	20
		Setuju	55	55
		Kurang Setuju	23	23
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X2.2	Sangat Setuju	24	24
		Setuju	64	64
		Kurang Setuju	8	8
		Tidak Setuju	4	4
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X2.3	Sangat Setuju	39	39
		Setuju	52	52
		Kurang Setuju	6	6
		Tidak Setuju	3	3
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X2.4	Sangat Setuju	40	40
		Setuju	52	52
		Kurang Setuju	6	6
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X2.5	Sangat Setuju	43	43

		Setuju	46	46
		Kurang Setuju	9	9
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
X3	X3.1	Sangat Setuju	25	25
		Setuju	42	42
		Kurang Setuju	31	31
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X3.2	Sangat Setuju	21	21
		Setuju	56	56
		Kurang Setuju	22	22
		Tidak Setuju	1	1
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
X4	X4.1	Sangat Setuju	19	19
		Setuju	61	61
		Kurang Setuju	17	17
		Tidak Setuju	3	3
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X4.2	Sangat Setuju	18	18
		Setuju	54	54
		Kurang Setuju	22	22
		Tidak Setuju	6	6
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
X5	X5.1	Sangat Setuju	42	42
		Setuju	45	45
		Kurang Setuju	11	11
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	X5.2	Sangat Setuju	37	37
		Setuju	53	53
		Kurang Setuju	7	7
		Tidak Setuju	3	3
		Sangat Tidak Setuju	0	0

		Total	100	100
	X5.3	Sangat Setuju	33	33
		Setuju	55	55
		Kurang Setuju	9	9
		Tidak Setuju	3	3
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
Y	Y1	Sangat Setuju	55	55
		Setuju	35	35
		Kurang Setuju	8	8
		Tidak Setuju	2	2
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
	Y2	Sangat Setuju	55	55
		Setuju	41	41
		Kurang Setuju	3	3
		Tidak Setuju	1	1
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil rhitung bandingkan dengan rtabel di mana df=n-2 dengan sig 5%. Jika rtabel < rhitung maka valid. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai rtabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = n-2, jadi df = 100-2 = 98, maka rtabel = 0,197. Berikut hasil dari uji validitas pada penelitian *Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap*

Penggunaan Layanan Cash Deposit Machine dengan bantuan SPSS 22 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Responsiveness daya tanggap (X1)	X1.1	0,646	0,197	Valid
	X1.2	0,601	0,197	Valid
Realibility Kehandalan (X2)	X2.1	0,608	0,197	Valid
	X2.2	0,692	0,197	Valid
	X2.3	0,624	0,197	Valid
	X2.4	0,624	0,197	Valid
	X2.5	0,700	0,197	Valid
Assurance jaminan (X3)	X3.1	0,580	0,197	Valid
	X3.2	0,380	0,197	Valid
Emphaty empati (X4)	X4.1	0,544	0,197	Valid
	X4.2	0,549	0,197	Valid
Tangible bukti fisik (X5)	X5.1	0,542	0,197	Valid
	X5.2	0,568	0,197	Valid
	X5.3	0,557	0,197	Valid
preferensi nasabah (Y)	Y1	0,875	0,197	Valid
	Y2	0,829	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel hasil uji validitas instrumen data, dapat dilihat bahwa rhitung > rtabel, maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamasama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* yaitu:

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	16

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dapat terlihat dari nilai Cronbach's Alpha di atas, jika nilai Alpha > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,856 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorov sminov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.[1]

Tabel 4.28 Hasil Uji Normalitas dengan Cara Uji Kolmogorov Smirnov

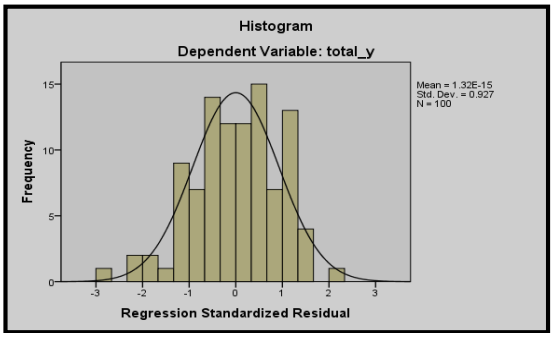
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Preferensi_Nasabah_Terhadap_Layanan_CDM
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99101792
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.050
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.

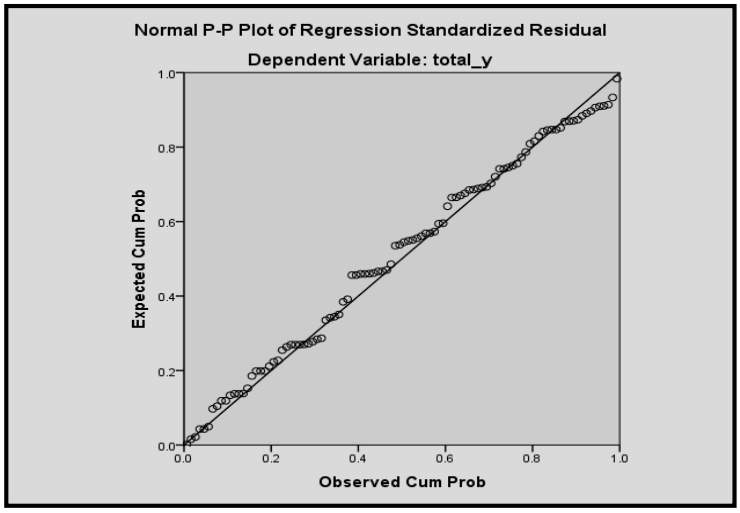
[1] *Ibid*.,hlm.52-55

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan cara uji kolmogorov-smirnov dalam tabel 4.28 di atas, diperoleh nilai KSZ sebesar 0,073 dan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram normal *P-P Plot regression standardized* dengan bantuan SPPS 22 *for windows* menghasilkan gambar sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Histrogram

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)



Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan gambar 4.1. di atas, di mana grafik histrogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kiri ataupun ke kanan yang artinya data berdistibusi normal. Selanjutnya pada gambar 4.2 (P-P Plot) terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.[2]

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF pada penelitian preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.089	1.116		3.665	.000		
x1.1	-.412	.240	-.259	-1.715	.090	.363	2.751
x1.2	.163	.235	.102	.696	.488	.384	2.604

[2] *Ibid*.,hlm.185

x2.1	-.174	.197	-.105	-.885	.379	.584	1.712
x2.2	.251	.225	.147	1.119	.266	.479	2.087
x2.3	.460	.220	.275	2.094	.039	.477	2.096
x2.4	-.232	.268	-.130	-.864	.390	.367	2.724
x2.5	.174	.285	.105	.608	.545	.275	3.631
x3.1	.102	.205	.068	.496	.621	.434	2.305
x3.2	.274	.220	.159	1.247	.216	.506	1.978
x4.1	.763	.230	.449	3.325	.001	.454	2.205
x4.2	-.198	.194	-.132	-1.023	.309	.497	2.012
x5.1	.175	.206	.109	.846	.400	.496	2.016
x5.2	-.004	.213	-.003	-.021	.983	.496	2.015
x5.3	-.137	.207	-.084	-.665	.508	.521	1.920

a. Dependent Variable: total_y

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas, nilai VIF dari hasil uji asumsi klasik masih di antara 1-10 jadi tidak terjadi multikolinieritas yang artinya tidak ada hubungan antar variabel bebas atau variabel independen.

c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (dL dan dU).[3] Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan:

1) Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
2) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

[3]*Ibid*.,hlm.186

3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Tabel 4.30 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.546[a]	.298	.182	1.070	1.764

a. Predictors: (Constant), X5,X4,X3,X2,X1

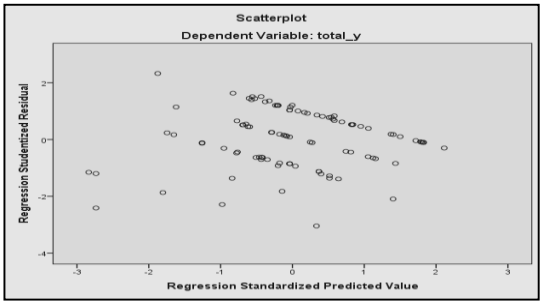
b. Dependent Variable: Preferensi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dalam tabel di atas, diperoleh nilai DW sebesar 1.764. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel (n) 100 dan jumlah k = 5 (k adalah jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai dU sebesar 1.7804 dan nilai dL sebesar 1.5710 dan nilai (4–dU) sebesar 2.2196 sedangkan nilai (4–dL) adalah 2.429. Jadi, disimpulkan dalam penelitian ini bahwa DW< (4-dU)< (4–dL) atau 1.764< 2.2196 < 2.429 karena nilai DW (1.764) , maka artinya terdapat autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot.[4] Jika pola gambar scatterplotter dapat titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

[4] *Ibid*.,hlm.190



Gambar 4.3 Hasil uji Heteroskedastisitas (scatterplot)

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan gambar 4.3 titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* terhadap variabel terikat yaitu preferensi nasabah.

Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

$$Y = 4{,}436 + 0.066 + 0{,}071 + 0{,}196 + 0{,}221 + 0{,}022 + 1{,}071$$

Keterangan:

Y :Preferensi nasabah

X1 :*Responsiveness* (daya tanggap)

X2 :*Realibility* (Kehandalan)

X3 :*Assurance* (jaminan)

X4 :*Emphaty* (empati),

X5 :*Tangible* (bukti fisik)

a :Nilai konstanta

b :Koefisien regresi

e : error

Untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah pengguna terhadap penggunaan layanan CDM maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial). Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPPS 22 for windows. Berikut perhitungannya:

1) Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R2 berkisar antara 0 sampai 1, jika R2 = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai R2 = 1 maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.31 Hasil Uji koefisien determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546[a]	.298	.182	1.070

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.31 di atas, nilai *adjusted* R2 dalam penelitian ini adalah sebesar 0,182. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variable *independent* yaitu variabel *Responsiveness* (daya tanggap), *Realibility (*Kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) terhadap variabel

dependent preferensi nasabah yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 18,20%, sedangkan sisanya 81,80% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

2) Uji F (uji Simultan)

Tabel 4.32 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.284	5	5.657	4.824	.001[b]
	Residual	110.226	94	1.173		
	Total	138.510	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2
Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.32 di atas, nilai Fhitung sebesar 4.824, di mana nilai ini lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,490 (4.824> 2,490) dan nilai signifikansi F sebesar 0,001, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan sebesar 0,05 (0,001 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama semua variabel bebas *Responsiveness* (daya tanggap), *Realibility (*Kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variable terikat (preferensi mahasiswa).

3) Uji t (uji signifikan parsial)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variable independen tidak sama dengan nol, maka variable independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya,

jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.33 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.436	1.071		4.143	.000
	X1	-.066	.095	-.076	-.696	.488
	X2	.071	.054	.159	1.313	.193
	X3	.196	.091	.216	2.153	.034
	X4	.221	.091	.249	2.422	.017
	X5	.022	.068	.034	.326	.745

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji t di atas, terdapat 3 variabel yang memiliki nilai signifikansi > 0,05 yaitu: variabel X1 *(Responsiveness)* 0,488, variabel X2 *(Realibility)* 0,193, dan variabel X5 *(Tangible)* 0,745. Kemudian sisanya dua variabel yang nilai signifikansi < 0,05 yaitu variabel X3 *(Assurance)* 0,034 dan variabel X4 *(Emphaty)* 0,017.

Jadi ada dua variabel yaitu variabel X3 *(Assurance)* dan variabel X4 *(Emphaty)* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan Layanan CDM.

Variabel X3 *(Assurance)* yang bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.153 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05, maka Ha dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya variabel X4 *(Emphaty)* bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.422 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan juga pada tingkat signifikansi 0,017 lebih kecil dari

0,05, maka Ha dalam penelitian ini juga diterima. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara faktor jaminan dan empati dengan alasan nasabah dalam menggunakan Layanan CDM.

C. Pembahasan

1. Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap Penggunaan Layanan *Cash Deposit Machine.*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data pada halaman-halaman sebelumnya, dapat dilihat bahwa seluruh responden selaku nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan layanan CDM untuk melakukan setoran tunai, hal ini dibuktikan dengan jumlah angket yang disebarkan sebanyak 100 responden dan dilihat berdasarkan tabel 4.25 dengan indikator cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung, dapat kita lihat tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan kecendrungan dalam hal penggunaa layanan CDM. Namun sebanyak 55 orang (55%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (41%) menjawab setuju, dan ada 3 orang (3%) menyatakan kurang setuju. Ketika suatu layanan produk dan jasa mampu memenuhi harapan seseorang, sesuai dengan kebutuhan si pengguna dan merasakan sangat menyukai dan puas dengan hasil kerja layanan tersebut maka seseorang akan cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung.

Hal ini tidak lepas dengan tujuan adanya layanan CDM yaitu untuk memudahkan nasabah dalam melakukan setoran tunai di luar jam kerja bank.

Karena memang kelebihan dalam layanan CDM ini yaitu terletak pada sebuah mesin yang dapat menerima setoran tunai, sehingga nasabah lebih mudah untuk menyetorkan uang mereka tanpa perlu mengantri di bank, tidak perlu repot menulis slip setoran dan kapan saja nasabah ingin setor tunai dengan mesin CDM yang bisa ditemui di banyak tempat keramaian.

Preferensi berarti kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan seseorang dalam memilih. Dalam Islam kebebasan adalah sebagai fondasi dari nilai-nilai kemanusian dan kemulian manusia. Kebebasanlah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Setiap individu mempunyai kebebasan sepenuhnya untuk memulai, mengelola, mengorganisasi, mengurus dan mempunyai bentuk perniagaan menurut kehendak mereka sendiri termasuk dalam hal bertransaksi, asalkan tidak bertentangan dengan syariat Islam dan tidak menggunakan cara yang haram. Seperti dalam firman Allah swt Q.S *al-Baqarah*/2: 168 :

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ كُلُوا۟ مِمَّا فِى ٱلْأَرْضِ حَلَـٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا۟ خُطُوَٰتِ ٱلشَّيْطَـٰنِ ۚ إِنَّهُۥ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu."[5]

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap individu senantiasa menggunakan hak dan kebebasan mereka berdasarkan prinsip yang sudah diajarkan dalam Islam. Ayat yang berarti *"janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan"* ayat tersebut merujuk kepada cara-cara yang haram, jadi dalam bertransaksi keuangan

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

janganlah dengan cara yang tidak benar. Islam tidak melarang umatnya untuk menggunakan cara apapun dalam bertransaksi keuangan termasuk dalam hal setoran tunai baik langsung datang ke bank atau dengan menggunakan CDM selama itu tidak merugikan orang lain.

Seperti halnya preferensi nasabah bank BNI Syariah yang bebas memilih dan cenderung menggunakan layanan CDM untuk melakukan transaksi setoran tunainya. Merujuk pada teori yang ada di bab 2 preferensi seseorang juga dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya faktor kebudayaan, faktor sosial, dan faktor pribadi.[6]

Faktor kebudayaan adalah faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Kebudayaan terus mengalami perkembangan disetiap zamannya, budaya orang dulu dan sekarang pun sangat berbeda dan kebudayaan saat ini juga sudah dipengaruhi oleh adanya teknologi. Dan sama halnya dengan budaya menabung, dulu orang menabung hanya bisa lewat celengan yang disimpan di rumah atau datang ke bank untuk setor tunai, tapi sekarang menabung atau setor tunai bisa dilakukan hanya melalui sebuah mesin yang dinamakan mesin setoran tunai yang jauh lebih cepat dan tidak susah dalam pengoeprasainnya, hal ini yang membuat nasabah sekarang lebih memilih menggunakan CDM untuk melakukan setor tunai.

Selanjutnya faktor sosial, faktor ini biasanya dipengaruhi oleh orang-orang terdekat disekitar mereka seperti keluarga, teman, dan tetangga. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan kebanyakan responden menggunakan CDM karena awalnya diberitahu oleh teman atau keluarga yang terlebih dahulu sudah

---

[6]Nugroho,J.Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 11

menggunakan CDM. Hal ini yang mempengaruhi preferensi nasabah BNI syariah untuk menggunakan CDM karena telah melihat testimoni dari orang-orang terdekat mereka.

Faktor terakhir yaitu faktor pribadi, faktor yang berasal dari dalam diri yang meliputi usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri. Dilihat dari segi usia, baik muda maupun yang tua bisa menggunakan layanan CDM ini karena pengoperasiannya yang mudah, tapi kebanyakan dari data penelitian 79% responden yang menggunakan CDM berusia antara 17-25 tahun, penulis beranggapan di usia seperti itu lebih menyukai hal yang praktis dan hemat waktu hal ini yang membuat mereka lebih memilih CDM dibandingkan datang langsung ke bank.

Dari segi pekerjaan dan keadaan ekonomi, preferensi seseorang akan menggunakan CDM tergantung pendapatan, mereka yang berpendapatan besar dan biasanya menyetorkan uang dengan jumlah besar lebih menyukai menyetorkan uangnya lewat teller atau datang ke bank langsung, dan sebaliknya mereka yang biasanya menyetorkan uangnya dengan jumlah sedikit mereka lebih suka menyetorkan uangnya melalui CDM. Dan dari segi gaya hidup, saat ini gaya hidup masyarakat lebih banyak ke gadget dan hal yang berkaitan dengan teknologi dan ini juga mempengaruhi preferensi seseorang akan setoran tunai melalui CDM.

Preferensi setiap orang itu berbeda, sama halnya dengan preferensi nasabah BNI syariah dalam melakukan setoran tunai, mereka bisa memilih dengan datang langsung ke bank atau melalui CDM yang telah disediakan oleh pihak bank. Pihak bank memberikan fasilitas layanan CDM ini semata-mata untuk memudahkan

nasabahnya dalam melakukan setoran tunai kapan saja selama 24 jam jadi tetap keputusan ditangan nasabah.

2. Variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa variabel/faktor yang dianggap berpengaruh besar terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, variabel-variabel tersebut adalah *Responsiveness* (daya tanggap), *Realibility (*Kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik). Ketika membuat suatu pilihan maka manusia akan menentukan nilai relatif dari suatu produk dan jasa. Seperti kita ketahui layanan CDM ini adalah sebuah fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank BNI Syariah dan juga bank BNI konvensional yang tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabahnya dalam melakukan setoran tunai dengan cara mengurangi kegiatan di kantor perbankan dan bank akan tetap memperoleh *fee* dari layanan ini.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 *for windows* berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa di antara lima variabel yang diteliti ternyata hanya dua variabel saja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM, variabel tersebut adalah variabel *Assurance* (jaminan) dan variabel *Emphaty* (empati). Berarti semakin nasabah merasa terjamin dalam suatu layanan dan merasa keinginan mereka terpenuhi maka semakin banyak nasabah yang tertarik untuk lebih cenderung menggunakan layanan CDM. Dengan perhitungan variabel X3 *(Assurance)* yang bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.153 lebih besar

dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya variabel X4 *(Emphaty)* bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.422 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan juga pada tingkat signifikansi 0,017 lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara faktor jaminan dan empati dengan alasan nasabah dalam menggunakan Layanan CDM.

Faktor *Assurance* (jaminan) adalah faktor yang memberikan penjagaan privasi, memberikan perlindungan privasi, dan merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta operasi saat bertransaksi setor tunai.[7] Hal ini juga didukung oleh teori dari Parasuraman dan Zeithaml dkk, yang menyatakan bahwa *Assurance* (jaminan) merupakan faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa), pelayanan yang baik harus memberikan jaminan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala risiko atau keragu-raguan nasabah, sehingga pihak bank akan tetap mendapatkan kepercayaan dari nasabah dan yang terpenting tidak melanggar syariat Islam dalam bermuamalah. Seperti dalam firman Allah swt dalam Q.S *Asy-Syu'arā*/26: 181-182:

۞أَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُخۡسِرِينَ ١٨١ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ ٱلۡمُسۡتَقِيمِ ١٨٢

"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang- orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus."[8]

Ayat tadi jelas menerangkan bahwa dalam memberikan suatu pelayanan terhadap nasabah haruslah dengan sebaik-baiknya, dan jangan sampai nasabah

---

[7]Danang Sunyoto dan Fatonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CAPS, 2015), hlm. 289

[8]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV Karya Utama, 2002), hlm.526

merasa dirugikan oleh pelayanan kita. Oleh sebab itu pihak bank harus sangat memperhatikan faktor *Assurance* (jaminan) ini agar nasabah selalu merasa terjamin dan aman saat melakukan setoran tunai dengan menggunakan CDM ini. Hal inilah yang dilakukan oleh pihak bank BNI/BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin untuk membuat nasabahnya merasa aman saat setor tunai ini dibuktikan dengan letak CDM yang berada di pusat keramaian, di tengah kota dan sangat strategis, dan bahkan ada beberapa CDM BNI yang difasilitasi dengan adanya satpam/security, dan setiap *counter* CDM juga terpasang kamera CCTV yang dapat memantau siapa saja yang berada di dalam ruangan tersebut. Dan jika dilihat dari segi privasi, privasi nasabah bisa dikatakan aman karena nasabah sendiri yang langsung menyetorkan uangnya ke CDM sehingga secara otomatis data-data atau berapa jumlah nominal yang dsetorkan tidak akan tersebar ke pihak lain.

Sedangkan faktor *Emphaty* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus kepada setiap nasabahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya CDM yang menjawab keinginan nasabah dalam melakukan setoran tunai kapan saja selama 24 jam, dan nasabah merasa terbantu dengan kepedulian petugas dalam hal ini security karena ada beberapa CDM BNI yang ada securitynya yang selalu membantu nasabah bila mengalami kesulitan dalam menggunakan CDM. Perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah juga dilandasi dengan aspek keimanan dalam mengikuti perintah Allah swt untuk selalu perhatian dan berbuat baik kepada siapa saja seperti dalam firman Allah swt Q.S *An-Nahl*/16: 90

۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ
ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.[9]

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam menolong seseorang haruslah berlaku adil dan jangan pilih-pilih dalam menolong orang dan sama halnya dengan memberikan suatu pelayanan kepada nasabah harus adil, lemah lembut agar nasabah selalu nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis ada juga variabel yang tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM, namun pada saat penelitian para responden tetap memberikan tanggapan yang sangat baik terutama terhadap variabel *Realibility (*Kehandalan) Karena memang tujuan utama dari bank menyediakan layanan CDM adalah untuk memberikan kemudahan, kehandalan dan manfaat dari CDM sehingga nasabah bisa melakukan transaksinya, tentu hal ini akan menjadi lebih efektif dan efisien dibanding datang ke bank langsung. Dan 2 variabel lainnya yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Tangible* (bukti fisik) juga mendapatkan tanggapan yang baik terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM.

---

[9]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV Karya Utama, 2002), hlm.377