

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN ATM CASH RECYCLE
MACHINE (CRM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BANJARMASIN A. YANI 2**

SKRIPSI

**OLEH
AHMAD**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN ATM CASH RECYCLE
MACHINE (CRM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BANJARMASIN A. YANI 2**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Ahmad

180105020568

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad
NIM : 180105020568
Tempat/Tgl. Lahir : Makkah, 11 Februari 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 21 November 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ahmad

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2

Ditulis oleh : Ahmad

N I M : 180105020568

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan tanggal lahir : Makkah, 11 Februari 2000

Alamat : Jl. Irigasi, Komp Puri Alam Lestari, Kec. Gambut.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

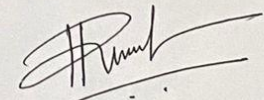
Banjarmasin, 21 November 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid S.H.I., M.SI
NIP 198305262011012007

Pembimbing,



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2”, ditulis oleh Ahmad, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 18 Desember 2023

Dinyatakan **LULUS** dengan Predikat: **A**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

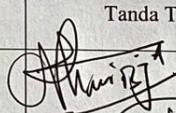
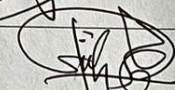
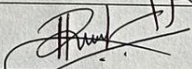
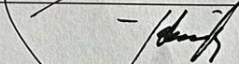
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M. Ag.

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1	Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag (Ketua)	
2	H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I (Anggota)	
3	Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	
4	Fahrudin, S.AB., M.E (Anggota)	

MOTO

إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya sembahyangku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.”

(Q.S Al-An'am ayat 162)

PERSEMBAHAN

Persembahan penelitian ini untuk yang telah mendukung dan mendoakan terselesainya skripsi saya:

1. Abah dan Mama tercinta, yang tanpa hentinya memberikan restu, dukungan, mendoakan, membantu dan menasihati untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
2. Kakak-kakak dan adikku yang tersayang, yang selalu mendukung dan membantu dalam segala hal.
3. Saya tidak bisa cukup berterima kasih kepada semua orang di keluarga saya atas doa dan antusiasme mereka.
4. Dan juga kepada partner, sahabat, teman-teman semuanya yang terlibat dalam penelitian ini, yang selalu memberikan doa, semangat dan memberikan yang terbaik.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b//U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A

◌َ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ◌ِ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
◌َ◌ِ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ◌ِ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E, selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dan pihak lain yang membantu dan tidak bisa saya sebutkan, saya ucapkan terimakasih banyak karena sudah menjadi bagian dalam proses di kehidupan saya dalam hal akademik dan pertemanan di masa kuliah.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 18 Agustus
2022

Penulis,

(Ahmad)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Penelitian Terdahulu	13
I. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II	18
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kemudahan	18
B. Keamanan	21
C. Kepuasan Nasabah	26
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
C. Variable Penelitian	42

D. Data dan Sumber Data.....	42
E. Skala Pengukuran.....	44
F. Populasi dan Sampel	47
G. Teknik Pengumpulan Data	48
H. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Umum Subjek Penelitian	54
B. Produk BSI Indonesia.....	56
C. Karakteristik Responden	59
D. Deskripsi Variabel.....	63
E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	69
F. Uji Asumsi Klasik.....	71
G. Uji Statistik.....	72
H. Hasil Analisis Data.....	73
BAB V	77
PENUTUP	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Papan Skor Angket.....	45
Tabel 2 2 Aspek Pembuatan Item.....	46
Tabel 2 3 Interval R-tabel.....	51
Tabel 2 4 Hipotesis Observasi (H0).....	52
Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4 5 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kemudahan	63
Tabel 4 6 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Keamanan.....	65
Tabel 4 7 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4 9 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4 10 Hasil Uji Normalitas Deskriptif Statistik.....	71
Tabel 4 11 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4 12 Hasil Uji F.....	73