

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Teknologi sendiri merupakan suatu hal yang penting dalam mengembangkan suatu perusahaan dimasa saat ini. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peran yang sangat strategis untuk membantu perekonomian bagi setiap negara. Adapula fungsi perbankan sebagai lembaga perantara keuangan yang dapat memajukan pertumbuhan ekonomi, pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan serta stabilitas sistem keuangan.

Saat ini lembaga keuangan syariah telah berkembang dengan pesat hampir disetiap negara, baik di negara yang mayoritasnya muslim maupun non-muslim. Di Indonesia sendiri lembaga keuangan syariahnya telah berkembang, bermula pada tahun 1992 Bank Muamalat sebagai Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia, dari tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah di Indonesia, ditahun selanjutnya pada tahun 1999 jumlahnya bertambah menjadi tiga unit. Perbankan syariah terus meningkat dari tahun ke tahun yang membuat persaingan cukup ketat, fenomena dari persaingan bisnis dalam memperoleh konsumen saat ini lebih kompetitif. Di sisi konsumen, mereka akan membandingkan antar produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan mereka. Di sisi produsen yaitu bagaimana membuat produk dan jasa itu sesuai dengan keinginan konsumen. Persaingan ini akan membuat sebuah perusahaan terus bersaing dan tetap bertahan, tidak ada yang dapat bertahan lama tanpa

nasabah yang puas dan loyal. Perbankan syariah harus bersaing memenangkan loyalitas nasabah agar dapat bertahan dalam keadaan perekonomian seperti ini.

Dalam perbankan juga terdapat pelayanan jasa perbankan, untuk mendukung transaksi keuangan, selain dilakukan melalui penghimpunan dan penyaluran dana, kegiatan usaha perbankan juga dapat dilakukan melalui penyediaan jasa pelayanan. Penyediaan jasa pelayanan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan keuangan melalui transaksi perbankan. Dari penyediaan jasa tersebut, perbankan dapat melakukan diversifikasi portofolio aset bank melalui penerapan berbagai kombinasi akad-akad syariah (*islamic financial engineering*). Dengan demikian istilah jasa pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah yang dimaksudkan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan keuangan bagi nasabah melalui transaksi perbankan. (Burhanuddin Susanto 2008)

ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis. (Kasmir 2016). Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Berbagai jenis transaksi dapat dilakukan melalui ATM seperti halnya: transaksi non keuangan seperti informasi mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. (Ahmad Ifham 2015)

ATM dalam bahasa asing Automated Teller Machine dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri atau mesin pertukaran. ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian pada tahun 1939. Pada tahun itu Luther mendirikan ATM di City Bank di New York. Tapi pemasangan ATM tidak membutuhkan waktu lama di bank, hanya sekitar 6 bulan karena banyak pelanggan yang masih belum tahu fungsi ATM. Pengembangan ATM terputus selama kurang lebih 25 tahun. Pada tanggal 22 Juni 1967 De La Rue kembali mengembangkan ATM pertama dan mendirikan ATM untuk pertama kalinya di London di Bank Barclays. Saat itu, ATM mengakui adanya PIN yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dirancang oleh para insinyur Inggris yang bernama James Good Fellow 1965. Perkembangan sejak itu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terus berkembang seiring kemajuan teknologi, ATM lebih berkembang di Indonesia pada tahun 1960-an. (Dirwan dan Ayu Pertiwi 2018)

Cash Recycle Machine (CRM) developed by banks, especially at BSI sharia, is a cash deposit and cash withdrawal service that can not only be done through Tellers but also through Cash Recycle Machine (CRM). Cash deposit services using a CRM machine make it easy for customers to make cash deposits so that they no longer need to come to the branch and without the need for long queues at bank tellers. By using the CRM engine, cash deposits can also be made 24 hours a day and outside the Bank's operating hours on Saturdays and Sundays.(Nanda Safarida, Fahriansah, dan Novi Zikrillah 2022)

Cash Recycle Machine (CRM) merupakan jenis ATM kegunaannya untuk transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank, cek saldo serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah perbankan. *Cash Recycle Machine* (CRM) merupakan pengembangan dari mesin *Cash Deposit Machine* (CDM), yang mana mesin CDM ini hanya dapat melayani setor tunai. *Cash Recycle Machine* (CRM) merupakan strategi baru dari BSI untuk membangun dan mempertahankan basis nasabah, dengan adanya *Cash Recycle Machine* (CRM) dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi setor tunai maupun tarik tunai, tidak perlu mengantri lagi ke teller.

Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. (Davis, t.t.)

Kemanan menurut Raman & Annamalai (2011) adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan. (Raman dan Annamalai 2011)

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pembeli terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dilakukan. (Fandy Tjiptono 2014)

Kepuasan nasabah adalah ketika nasabah merasa lega dengan apa yang didapatkan karena mendapatkan nilai yang sesuai dengan harapannya. Nilai yang dimaksud disini bisa berasal dari produk, pelayanan, atau yang bersifat perasaan. *Cash Recycle Machine* (CRM) ini termasuk salah satu produk dari BSI yang merupakan pengembangan dari *Cash Deposit Machine* (CDM),

fungsinya untuk transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta pembayaran dan pembelian. Kemudahan dan keamanan saling berkaitan karena mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM).

Dari penelitian ini bila dikaitkan dengan konsep Islam bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan itu baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan memberikan dengan yang berkualitas. Hal ini terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 267.

Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخِدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan ALLAH) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa ALLAH Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.”*

Bagaimana seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi.

Dari ayat diatas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu dalam hal pelayanan publik jadi dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa

memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Pada saat melakukan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 nasabah yang menggunakan *ATM Cash Recycle Machine (CRM)* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2 menunjukkan hasil bahwa ada 6 dari 10 nasabah yang meragukan kemudahan dan keamanan dalam menggunakan *ATM Cash Recycle Machine (CRM)*.

Salah satu tujuan dari produk *ATM Cash Recycle Machine (CRM)* ini agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah BSI. Kemudahan nasabah dalam mengakses *ATM Cash Recycle Machine (CRM)* ini dapat dilihat dari fungsinya yaitu dapat menarik tunai serta menyetor tunai, sehingga tidak menyulitkan nasabah untuk antri ke teller untuk setor tunai. Keamanan dalam bertransaksi di *ATM Cash Recycle Machine (CRM)* ini juga perlu diperketat karena banyak sudah kejadian seperti halnya penipuan skimming ATM. Maka dari itu apakah dengan adanya pengembangan ini dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Merujuk pada definisi serta fenomena yang terjadi, kemudahan dan keamanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Kemudahan merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut. Adapun keamanan dalam transaksi digital adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau mendeteksi adanya penipuan

di sistem berbasis informasi. Keamanan adalah kemampuan *marketplace* memberikan perasaan aman bagi nasabah saat melakukan transaksi seperti kerahasiaan data pribadi dan transaksi data yang dapat membentuk kepercayaan nasabah terhadap *marketplace* (Suen, 2014). Kinasih dan Albari (2012) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jaminan keamanan menjadi hal penting bagi konsumen dalam bertransaksi, artinya nasabah akan melakukan transaksi digital jika keamanan terjamin. Nasabah memerlukan perlindungan dari pencurian informasi pribadi dan transaksi keuangan. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan nasabah, maka nasabah akan bersedia menggunakan *ATM Cash Recycle Machine* dengan perasaan aman.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani 2 Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan penambahan keilmuan perbankan syariah dan dapat menjadi literatur dalam bidang perbankan syariah, juga dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi. Selain itu, dapat memberikan informasi dan manfaat bagi peneliti lain yang juga meneliti tentang pengaruh kemudahan dan kepuasan *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

Beberapa kegunaan yang diharapkan pada penulisan skripsi ini yaitu:

- a. Bagi penulis, penulis dapat menerpakan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama pembelajaran perkuliahan dan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
- b. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2. Bank dapat mengetahui dan memahami pengaruh kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine (CRM)* terhadap kepuasan nasabah, serta juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak Bank Syariah Indonesia.
- c. Bagi UIN Antasari Banjarmasin, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi untuk UIN Antasari Banjarmasin dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam terutama dalam bidang perbankan syariah.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan pertimbangan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis ini dimasa yang akan datang.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kata-kata yang kemungkinan akan memiliki arti dan penafsiran berbeda terhadap judul di atas, maka penulis akan memberikan penegasan judul sebagai berikut :

1. Kemudahan

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu ukuran yang mana seseorang percaya bahwa komputer dengan mudah dipahami dan

digunakan. Pengertian lain dari kemudahan penggunaan yaitu penilaian sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari usaha yang besar. Dari beberapa defeni dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yaitu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan sesuatu yang mudah untuk dipelajari dan tidak memerlukan usaha besar untuk pemakaiannya. (Dewi Maryam Sukmawati 2020)

Kemudahan yang dimaksud penulis adalah bagaimana nasabah tidak merasa bingung atau kesusahan dalam bertransaksi di *ATM Cash Recycle Machine*. Kemudahan dalam bertransaksi di *ATM Cash Recycle Machine* akan mempengaruhi nasabah merasakan puas atau tidak.

2. Keamanan

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Akan tetapi keamanan bisa menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama perbankan. Keamanan dalam perbankan sangatlah diperlukan karena menyangkut data-data nasabah dan perusahaan yang penting. (Dewi Maryam Sukmawati 2020)

Keamanan data dalam dunia perbankan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam bertransaksi di *ATM Cash Recycle Machine*. Resiko dalam hal ini juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah/pengguna.

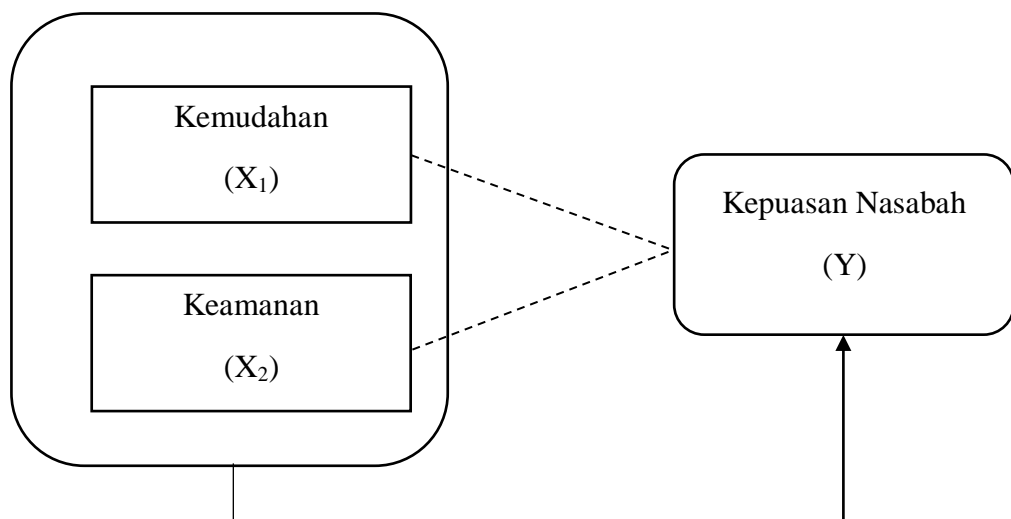
3. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip oleh Evi Okatviani Satriyanti, Kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa. Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. (Evi Okatviani Satriyanti 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Melihat dari pengembangan produk dari Bank Syariah Indonesia yaitu *ATM Cash Recycle Machine* dengan fungsinya untuk setor tunai atau tarik tunai dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, karena nasabah cukup mendatangi ATM untuk transaksi setor tunai. Dalam hal ini kepuasan nasabah akan meningkat karena dapat meminimalis waktu dalam bertransaksi.

F. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang dapat disajikan adalah sebagai berikut :



Keterangan :

————— Pengaruh secara simultan

----- Pengaruh secara parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang berarti “di bawah” dan “*thesa*” yang berarti “kebenaran”. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoretis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. (Nanang Martono, 2010) berdasarkan kerangka pemikiran penelitian diatas, penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Parsial

a. Kemudahan

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

b. Keamanan

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

2. Hipotesis Simultan

a. Kepuasan Nasabah

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan dan keamanan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

H_a : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kemudahan dan keamanan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

H. Penelitian Terdahulu

Hasil tinjauan penulis tentang pengaruh kemudahan dan keamanan ATM *Cash Racycle Machine* terhadap nasabah, sebelumnya masih belum ada yang meneliti, hanya saja ada beberapa yang meneliti dengan pembahasan yang sama-sama membahas kemudahan dan keamanan ATM dengan topik berbeda. Diantara yang menjadi kajian pustaka bagi penulis adalah:

1. Penelitian dari Dirwan dan Ayu Pertiwi dari STIE Nobel Indonesia Makassar dengan judul penelitian "*Pengaruh Kenyamanan dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap*

Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar” hasil dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Utama Makassar variabel kemudahan (X_1), Variabel kenyamanan (X_2), Kepuasan Nasabah (Y) yaitu : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kenyamanan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika variabel kemudahan dan kenyamanan penggunaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, demikian juga sebaliknya. (Dirwan dan Ayu Pertiwi 2018)

Adapun persamaan dalam penelitian ini dan penelitian penulis adalah sama-sama membahas Kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dan penelitian penulis adalah pada penelitian terdahulu terdapat variabel yang berbeda yaitu (X_1) Kemudahan, (X_2) Kenyamanan, sedangkan pada penelitian penulis variabel (X_1) Kemudahan, (X_2) Keamanan.

2. Penelitian dari Serly Heki Rahmawati dan Raymond dari Universitas Putera Batam dengan judul penelitian “*Penggunaan Mesin CRM Dan Aplikasi E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Batu Aji Batam*”

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan pengolahan data primer, hasil uji hipotesis (H_1) menyatakan bahwa mesin CRM memiliki pengaruh kepuasan nasabah dimana t hitung 2,530 lebih besar dari t tabel 1,653 hasil penelitian disini sama dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan hasil dari uji hipotesis (H_2) menyatakan bahwa E-chanel memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung 7,972 lebih besar dari t tabel 1,653 hasil penelitian disini sama dengan penelitian. (Serly Heki Rahmawati dan Raymond 2020)

Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian penulis ialah sama-sama membahas mengenai pengaruh *ATM Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dua penelitian tersebut ialah pada penelitian terdahulu terdapat variabel yang berbeda yaitu aplikasi E-chanel, sedangkan pada penelitian penulis variabel X_1 Kemudahan dan X_2 Keamanan.

3. Penelitian dari Dewi Maryam Sukmawati dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri dengan judul penelitian "*Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri*"

Hasil dari penelitian ini adalah hasil hipotesis pertama diketahui bahwa efisiensi layanan *M-Banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri, kedua diketahui bahwa keamanan layanan *M-Banking* memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ketiga diketahui bahwa manfaat layanan *M-Banking* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (Dewi Maryam Sukmawati 2020)

Persamaan dari penelitian ini dan penelitian penulis adalah sama-sama membahas terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari kedua penelitian tersebut ialah pada penelitian terdahulu terdapat variabel berbeda yaitu efisiensi, keamanan dan manfaat layanan sedangkan di penelitian penulis terdapat 2 variabel yaitu X_1 Kemudahan dan X_2 Keamanan.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan ini terdiri dari beberapa bab yang membahas beberapa uraian sebagai berikut:

Bab I adalah Pendahuluan. Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II adalah Landasan Teori. Bab ini menjelaskan secara global

Bab III adalah Metode Penelitian. Bab ini penulis memaparkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, populasi, sample dan teknik sampling penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data dan analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV adalah Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah, visi dan misi pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2, selain itu juga dijelaskan mengenai hasil penelitian dari pengaruh kemudahan dan keamanan *ATM Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

Bab V adalah Penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.