

## B A B I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Sekarang ini Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam pengaruh global dan juga penerapan teknologi. Akibatnya kegiatan yang dilakukan masyarakat semakin bergantung pada teknologi dan juga digitalnya. Adanya transaksi global tidak mengakibatkan hambatan geografis dan negara, tetapi justru semakin mendorong inovasi dalam proses keuangan oleh pihak-pihak yang terlibat.<sup>1</sup> Teknologi sekarang tidak hanya digunakan untuk komunikasi, akan tetapi dapat digunakan secara *komersial* oleh para pelaku usaha untuk alat transaksi karena kemudahan dan efisiensi fitur yang ditawarkan.<sup>2</sup>

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, membantu para penyedia jasa keuangan yang sudah banyak menggunakan teknologinya untuk persaingan dengan perusahaan lainnya.<sup>3</sup> Hal ini menjadi tantangan besar untuk lembaga keuangan khususnya persaingan dalam mempercanggih fiturnya.<sup>4</sup> Salah satunya didunia perbankan baik konvensional maupun syariah, yang bersaing mengembangkan produk dan layanan digitalnya. Teknologi digital ini dapat

---

<sup>1</sup> Even Sitompul and Sugeng Santoso, "Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Gopay Melalui Atm Xxx Dengan Mekanisme Tarik Tunai Tanpa Kartu Di Jakarta," *Distribusi - Journal of Management and Business* 9, no. 2 (2021): 221–36, <https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.171>.

<sup>2</sup> Sulasih Sulasih et al., "The Role of Digital Technology in People-Centered Development: The Basic Needs Approach in the Kampung Marketer Program," *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah* 9, no. 6 (2022): 493–502, <https://doi.org/10.22437/ppd.v9i6.15340>.

<sup>3</sup> Panji Pramuditha et al., "Model E-Channel Design System Dengan Bank Biometric Application Pada Bank Di Indonesia," *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)* 9, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.38204/atrabis.v9i1.1284>.

<sup>4</sup> Dinda Ayu Agustina and Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023): 180–85.

diakses kapan saja dan dimana saja secara langsung, sehingga terjadi peningkatan efisiensi waktu serta pelayanan terbaik yang diberikan perbankan.

Saat ini dunia perbankan tidak hanya diperankan oleh bank konvensional saja, bank syariah kini semakin bersaing dengan perbankan konvensional.<sup>5</sup> Sehingga persebaran bank syariah sudah merata, tidak hanya di kota besar melainkan di kota-kota kecil juga. Jadi bank syariah kini sudah banyak cabang di setiap kota seperti di Kota Kediri, bank syariah saat ini mulai di kenal oleh masyarakat, yang sebelumnya orang-orang masih awam dengan perbankan syariah hingga sekarang mengetahui keberadaan, tawaran perbankan syariah hingga menggunakan. Di Kota Kediri tidak sedikit masyarakat yang menggunakan bank syariah dan meninggalkan bank konvensional.

Kota Kediri pada perkembangan bank syariah sangatlah pesat, karena salah satu pemicunya adalah masyarakat sebagian besar beragama islam. Dalam islam adapun larangan tentang riba yang tertulis dalam Al-quran surat Al-Baqarah ayat 278 yang berbunyi:<sup>6</sup>

مُؤْمِنِينَ كُنْتُمْ إِنْ الرِّبَا مِنْ بَقِيَّ مَا وَذَرُوا اللَّهَ اتَّقُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin."

<sup>5</sup> Masfi Sya'fiatul Ummah, "No," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14, [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI).

<sup>6</sup> Ayat Al-Quran "Surat Al-Baqarah ayat 278" (<https://islam.nu.or.id/tafsir/6-ayat-larangan-riba-dalam-al-qur-an-zL3H8>, diakses pada 3 Januari 2025).

Hukum riba di islam jelas diharamkan oleh karena itu penulis memilih bank syariah yang dijadikan obyek penelitian. Pada bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil, dan margin. Dasar-dasar dalam perbankan syariah yaitu keadilan dalam keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak.<sup>7</sup>

Sehingga tidak hanya bank konvensional yang berlomba-lomba mengembangkan produk untuk menarik nasabah supaya memilih dan loyal kepadanya. Bank syariah juga demikian, saat ini sudah banyak bank-bank syariah yang berada di Kota Kediri. Adapun data bank syariah yang ada di kota kediri sebagaimana tercantum dalam tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Bank Umum Syariah**  
**Di Kota Kediri**  
**Tahun 2024**

No.	Nama Bank Syariah	Status Kepemilikan
1.	Bank Syariah Indonesi (BSI)	BUMN
2.	Bank Jatim Syariah Kediri	BUMD
3.	Bank Mega Syariah	BUMS
4.	Bank Central Asia Syariah Kantor Cabang Pembantu (BCA Syariah KCP Kediri)	BUMS
5.	Bank Muamalat	BUMS
6.	Bank Nano Syariah	BUMS

Sumber: Hasil Observasi<sup>8</sup>

Berdasarkan penawaran yang diberikan oleh masing-masing bank Berdasarkan tabel 1.1 di atas terdapat beberapa bank syariah yang pastinya

<sup>7</sup> Maimun dan Dara Tzahira, "Prinsip Dasar Perbankan," *Sharia Economic Law* 1, no. 1 (2022): 125–42.

<sup>8</sup> Bank BUS "Data Bank Umum Syariah di Kota Kediri" (<https://s.id/9Vvte>, diakses pada 05 November 2024).

memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Penulis mengambil 3 bank syariah sebagai perbandingan yaitu Bank Mega Syariah, Bank Muamalat, dan BCA Syariah. Ketiga bank tersebut diambil untuk perbandingan dalam penelitian ini, karena lokasinya yang sejalan dan berdekatan. Ketiga bank tersebut juga sama-sama termasuk bank Badan Usaha Milik Swasta yang biasanya disebut dengan BUMS. Hal ini membuat penulis tertarik untuk membandingkan ketiga bank tersebut yang nantinya salah satu dari bank tersebut akan dijadikan obyek penelitian. Ketiga bank ini berlokasi yang sejalan dan berdekatan sehingga memiliki inovasi dan kreasinya masing-masing untuk mendapatkan nasabah, dan membuat nasabah puas dengan layanan, produk, serta tawaran promo.

Berdasarkan penawaran yang diberikan oleh ketiga bank tersebut pastinya akan memberikan berbagai produk, jasa, dan layanannya untuk memenangkan persaingan dalam dunia perbankan.<sup>9</sup> Di era sekarang ini persaingan tidak hanya dalam produknya saja, akan tetapi sudah merambat pada teknologi elektronik. Perkembangan teknologi elektronik saat ini sangatlah pesat dan cepat, kalau tidak mengimbangi maka akan tertinggal dengan lainnya.<sup>10</sup> Saat ini di dunia perbankan syariah sedang berlomba-lomba mempercanggih elektroniknya. Jadi, dalam perbandingan bank BCA Syariah, Bank Muamalat,

---

<sup>9</sup> Muhammad Ridwan Bakhtiar, Ali Samsuri, and Dijan Novia Saka, "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Studi Pada Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Dan Kantor Cabang Pembantu Blitar)," *Fenomena* 20, no. 2 (2021): 165–88, <https://doi.org/10.35719/fenomena.v20i2.58>.

<sup>10</sup> Zuraidah and Khairul Wahid, "ANALISIS TINGKAT KESEHATAN BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE RISK-BASED BANK RATING (Studi Kasus BCA Syariah Tahun 2017-2021)," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2022): 75–90, <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.774>.

dan Bank Mega Syariah penulis akan membandingkan dalam segi *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *physical evidence* dengan menggunakan teori *marketing mix* 7P.<sup>11</sup> Berikut adalah data perbandingan 3 bank syariah (BCA Syariah, Bank Muamalat, dan Bank Mega Syariah) yang masuk dalam BUS berdasarkan status kepemilikan BUMS yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Data Perbandingan 7P Bank Syariah (BUMS)**  
**Di Kota Kediri**  
**Tahun 2024**

7P	BCA Syariah <sup>12</sup>	Bank Muamalat <sup>13</sup>	Bank Mega Syariah <sup>14</sup>
<b>Product</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: 9 varian</li> <li>2. Pembiayaan: 10 varian</li> <li>3. Jasa Layanan Bank: 7 varian</li> <li>4. Digital Bank: 3 varian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: 9 varian</li> <li>2. Pembiayaan: 4 varian</li> <li>3. Jasa Layanan Bank: 4 varian</li> <li>4. Digital Bank: 1 varian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: 6 varian</li> <li>2. Pembiayaan: 3 varian</li> <li>3. Jasa Layanan Bank: 4 varian</li> <li>4. Digital Bank: 1 varian</li> </ol>
<b>Price</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: (Bagi Hasil) 2,50% - 14,25%</li> <li>2. Pembiayaan: Nisbah (<i>Margin</i>) 3,67% - 19,99%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: 10%-20% (Bagi hasil)</li> <li>2. Pembiayaan: 14% - 29,16% Nisbah (<i>Margin</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpanan: (Bagi Hasil) 0% – 9,50 %</li> <li>2. Pembiayaan: Nisbah (<i>Margin</i>) 15%-30%</li> </ol>
<b>Place</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BCA Syariah KCP Kota Kediri Jl. Brawijaya No.8 Lantai 2, Pocanan,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Muamalat KC Kediri Jl. Sultan Hasanudin No. 26, Dandangan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Mega Syariah 52MF+99M, Jl. P. Kusuma Bangsa, Ngadirejo, Kec.Kota, Kota Kediri, Jawa</li> </ol>

<sup>11</sup> Hartini, *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020), 132.

<sup>12</sup> BCA Syariah “Produk dan Layanan” (<https://www.bcasyariah.co.id/>, diakses pada 17 Januari 2025).

<sup>13</sup> Bank Muamalat “Produk dan Layanan” ([Bank Muamalat](https://www.muamalat.co.id/), diakses pada 11 Mei 2025).

<sup>14</sup> Bank Muamalat “Produk dan Layanan” (<https://www.megasyariah.co.id/>, diakses pada 13 mei 2025).

	Kec.Kota, Kota Kota Kediri, Jawa Timur, 64123. 2. Luas kantornya sekitar 30m x 70m	64122. 2. Luas kantornya sekitar 15m x 15m	Timur 64129. 2. Luas kantornya sekitar 10m x 20m
<b>Promotion</b>	1. Medsos, 2. Media cetak 3. Sponsorship 4. Seminar 5. Kerjasama 6. Promosi ke wisata umum	1. Medsos 2. Media cetak 3. Seminar 4. Kerjasama	1. Medsos 2. Media cetak 3. Sponsorship 4. Kerjasama
<b>People</b>	Total SDM: 11 1. <i>Teller</i> : 4 2. <i>Customer Service</i> : 2 3. Satpam: 5	Total SDM: 7 1. <i>Teller</i> : 2 2. <i>Customer Service</i> : 2 3. Satpam: 3	Total SDM: 5 1. <i>Teller</i> : 2 2. <i>Customer Service</i> : 1 3. Satpam: 2
<b>Process</b>	Jenis Pelayanan: 1. Pembukaan rekening tabungan <i>offline</i> , waktu: 15- 30 menit 2. Pembukaan rekening tabungan <i>online</i> , waktu: 5-15 menit 3. Pembiayaan, waktu: 7-14 hari 4. <i>Safe deposit box</i> , waktu: 15-30 menit 5. Deposito, waktu: 10- 30 menit 6. <i>Cardless</i> , waktu: 1-3 menit 7. Penerimaan setoran Biaya Penyelengga raan Ibadah Haji (BPIH), waktu: 1-5	Jenis Pelayanan: 1. Pembukaan rekening tabungan <i>offline</i> , waktu: 15-30 menit 2. Pembukaan rekening tabungan <i>online</i> , waktu: 5-15 menit 3. Pembiayaan, waktu: 7-14 hari 4. <i>Safe deposit box</i> , waktu: 15-30 menit 5. Deposito, waktu: 1-30 menit	Jenis Pelayanan: 1. Pembukaan rekening tabungan <i>offline</i> , waktu: 15-30 menit 2. Pembukaan rekening tabungan <i>online</i> , waktu: 5-15 menit 3. Pembiayaan: waktu: 7-14 hari 4. <i>Safe deposit box</i> , waktu: 15-30 menit 5. Deposito, waktu: 10-30 menit

	menit		
<b>Physical Evidence</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sofa tempat tunggu</li> <li>2. BI-FAST</li> <li>3. AC</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Area Parkir memuat sekitar 20 mobil-100 motor</li> <li>6. Ruang nasabah prioritas</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. CDM: 9</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Air mineral gelas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sofa tempat tunggu</li> <li>2. BI-FAST</li> <li>3. AC.</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Area parkir memuat sekitar 7 motor.</li> <li>6. Ruang nasabah prioritas.</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. ATM: 1</li> <li>9. Mushola</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sofa tempat tunggu</li> <li>2. BI-FAST</li> <li>3. AC</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Area parkir memuat sekitar 2 mobil-7 motor.</li> <li>6. Ruang nasabah prioritas.</li> <li>7. ATM: 1</li> </ol>

Sumber: Hasil Obsevasi (data diolah)

Pada pemaparan tabel 1.2 di atas dapat diketahui dalam perbandingan menggunakan *marketing mix* 7P. Teori ini didapat dari Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dengan bermula 4P, yaitu *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Hingga terdapat penambahan tiga elemen baru yakni *people* (orang), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik) oleh Kotler dan Armstrong sehingga menjadi 7P. *Marketing mix* merupakan variabel yang digunakan pedoman perusahaan untuk menggerakkan perusahaan mencapai tujuan memuaskan konsumen.<sup>15</sup>

Hasil data di atas dapat diketahui bahwa perbandingan dengan teori 7P (*product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *Physical Evidence*) bank BCA Syariah memiliki presentase lebih unggul dari pada dua bank di atas yakni dalam segi *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *Physical Evidence*. BCA Syariah memiliki *physical evidence* yang tidak

<sup>15</sup> Fedianti Agustina, *Konsep 4P Dan 7P, Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*, 2021.

dimiliki oleh kedua bank tersebut yaitu mesin Anjungan Tunai Mandiri setor tunai atau biasa disebut mesin ATM setor tunai.<sup>16</sup>

Mesin ATM setor tunai memiliki nama lain dalam dunia perbankan yaitu adalah *Cash Deposit Machine* atau CDM yang artinya mesin setor tunai. Mesin ini hampir sama dengan ATM akan tetapi terdapat fitur setor tunai, yang mana kita tidak perlu ke bank ketika ingin menabung atau setor tunai, jadi mesin ATM setor tunai dapat digunakan kapan saja dan dimana saja pada mesin ATM setor tunai.

Mesin ini sangat memudahkan nasabah yang tidak memiliki waktu untuk pergi ke bank, karena dapat menyetorkan tunai berupa uang pecahan Rp.50.000 dan Rp.100.000 kemesin tersebut. Di BCA Syariah memberikan fasilitas mesin ATM setor tunai sebanyak 9 mesin pada lokasi penelitian. Hal ini sangat memberikan dampak positif berupa kemudahan dan manfaat pada nasabah BCA Syariah baik nasabah yang berdomisili Kediri atau luar Kediri. Sehingga hal itulah yang menjadi salah satu faktor nasabah mengambil keputusan menggunakan mesin ATM setor tunai di BCA syariah.

Mesin ATM setor tunai ini sudah tidak asing dikalangan anak muda, bahkan orang tua sekalipun. Kecanggihannya menjadikan nasabah bergantung pada teknologi elektronik yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Jadi

---

<sup>16</sup> Sabilla Ayuni, Khairatun Hisan, and Abdul Hamid, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai Di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa," *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 5 (2023): 209–32, <https://doi.org/10.32505/jim.v5i2.6926>.

tidak heran banyak nasabah memutuskan menggunakan mesin ATM setor tunai.<sup>17</sup>

Akan tetapi sebelum nasabah mengambil keputusan dalam penggunaan mesin ATM setor tunai di BCA Syariah, pastinya sudah melalui tahap mencari informasi untuk mengetahui lebih lanjut terkait mesin ATM setor tunai, kemudian memilih mesin ATM setor tunai yang berpeluang mudah dijangkau, dan memutuskan menggunakan mesin ATM setor tunai. Tindakan ini penting dilakukan karena setiap pengambilan keputusan memerlukan pemenuhan sejumlah asumsi yang relevan, agar pelaksanaan keputusan tersebut menghasilkan dampak sesuai dengan yang diharapkan.<sup>18</sup> Proses pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen mencakup lima tahapan yang dilalui sebelum keputusan pembelian dibuat, dan berlanjut hingga tahap setelah pembelian. Ini menegaskan bahwa aktivitas pembelian tidak dimulai dari tindakan membeli semata, melainkan dari proses yang lebih awal, serta memiliki dampak lanjutan setelah transaksi dilakukan.<sup>19</sup>

Sebelum memutuskan menggunakan mesin setor tunai pastinya nasabah sudah mencari informasi kemudian mengevaluasi dalam penggunaan ATM setor tunai, sehingga ketika penggunaannya nasabah mengetahui bahwa mesin ATM setor tunai tersebut memiliki tata cara penggunaan yang sangat mudah dan *simple*, dan semua orang yang dapat melihat dan membaca dipastikan bisa

---

<sup>17</sup> Supriadi Supriadi and Ismawati Ismawati, "Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah Untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2020, <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i0.7002>.

<sup>18</sup> Rizky Eka Febriansah, Dewi Ratiwi Meiliza, *Buku Ajar Mata Kuliah Teori Pengambilan Keputusan*, (sidoarjo: UMSIDA Press, 2020), 14.

<sup>19</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 72.

melakukan transaksi tersebut. Dalam *process* setor tunai di ATM BCA Syariah langkah pertama yang dilakukan adalah memasukkan kartu debit BCA Syariah ke dalam slot kartu pada mesin. Setelah kartu berhasil dimasukkan, maka akan diminta untuk memasukkan PIN kartu debit. Selanjutnya memasukkan PIN dengan benar agar tidak terjadi kesalahan. Setelah berhasil login, pilih menu “Setoran Tunai” pada layar utama mesin ATM.

Perlu diperhatikan bahwa mesin setor tunai ATM hanya menerima pecahan uang Rp50.000 dan Rp100.000, jadi uang yang akan disetorkan sesuai dengan ketentuan tersebut. Uang pecahan yang telah disiapkan ke dalam slot penerimaan uang pada mesin setor tunai ATM sesuai instruksi yang muncul di layar (uang harus rapi tidak ada yang terlipat). Jumlah setoran yang tertera di layar sudah sesuai dengan jumlah uang yang dimasukkan. Jika informasi sudah benar, konfirmasi transaksi dengan menekan tombol “Setor”. Tentunya hal tersebut yang menjadi salah satu faktor keputusan nasabah menggunakan mesin ATM setor tunai di BCA Syariah.

Penggunaan fitur setor tunai ATM di BCA Syariah memberikan banyak kemudahan dan kegunaan bagi para penggunanya. Di sini peneliti dapat memaparkan data nasabah BCA Syariah yang memilih indikator kemudahan atau indikator kegunaan dalam penggunaan setor tunai ATM di BCA Syariah.

**Tabel 1.3**  
**Indikator Kemudahan Dan Kemanfaatan<sup>20</sup>**  
**Di Kota Kediri**  
**Tahun 2024**

Teori TAM	Jumlah Responden BCA Syariah
Kemudahan	35
Kegunaan	5

Sumber: Angket

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 1.3 di atas, peneliti menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu sebuah model yang dikenakan untuk memahami serta memprediksi tentang bagaimana pengguna menerima dan memakai teknologi. Dalam teori TAM ini memiliki dua fokus variabel utama yang mempengaruhi keputusan individu untuk menggunakan teknologi, yang pertama adalah persepsi kemudahan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan yang persepsi kegunaan *Perceived Usefulness* (PEU). Untuk persepsi *Perceived ease of use* (PEOU) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya.<sup>21</sup> Untuk persepsi kegunaan *Perceived Usefulness* (PEU) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

<sup>20</sup> Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 2022, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>.

<sup>21</sup> Wicaksono.

Pada hasil penelitian yang sudah lakukan, didapatkan data dari 40 responden terhadap pemilihan antara 2 persepsi pertama adalah kemudahan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan yang ke dua adalah kegunaan *Perceived Usefulness* (PEU). Untuk hasil perbandingan data ditarik kesimpulan bahwa persepsi kemudahan atau *Perceived Ease of Use* (PEOU) lebih unggul dari pada persepsi kegunaan. dengan hasil kemudahan 35 orang responden yang memilih dan untuk kegunaan hanya 5 orang responden yang memilih.

Sehingga hasil akhir dari penyebaran angket tersebut dapat disimpulkan bahwa setor tunai pada ATM memudahkan dalam penggunaannya. Sehingga kemudaahan yang menjadikan nasabah mengambil keputusan untuk menggunakan fitur setor tunai di ATM BCA Syariah KCP Kediri. Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil judul **“Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Fitur di Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri (Studi Pada BCA Syariah KCP Kediri)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dibahas akan dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kemudahan Fitur Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri?
2. Bagaimana Keputusan Nasabah Menggunakan Fitur Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri?

3. Bagaimana Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Fitur Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri?

### **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk Mengetahui Kemudahan Fitur Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.
2. Untuk Megetahui Keputusan Nasabah di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.
3. Untuk Mengetahui Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber bacaan ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pemahaman terkait pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca, diharapkan penelitian dapat memberikan pengetahuan untuk menjadi sumber literatur yang sedang terjun kepenelitian serupa, serta sebagai bahan informasi yang dapat membantu mengetahui seberapa jauh pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah

menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.

- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi tolak ukur daya serap dan sebagai salah satu bentuk dedikasi ilmu yang diperoleh semasa diperkuliahan terkait dengan pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri BCA Syariah KCP Kediri.

#### **E. Telaah Pustaka**

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa referensi terbaik dari jurnal dan skripsi. Peneliti melakukan sebuah pengamatan terhadap telaah pustaka dari penelitian terdahulu, yang mana tema dari penelitian terdahulu berkaitan dengan tema penelitian ini, yang bertujuan supaya terhindar dari duplikasi penelitian. Sebelum membahas lebih lanjut penelitian ini, penulis memaparkan beberapa telaah pustaka dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel penelitian ini, yakni sebagai berikut

1. *“Pengaruh Pemahaman Dan Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”* (Sri Yuliani, 2019).<sup>22</sup> Terdapat kesamaan antara penelitian saya dengan penelitian Sri yaitu menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dengan obyek penelitian “CDM/ mesin setor tunai di ATM”, serta data yang digunakan sama yaitu data primer yang bersumber dari hasil kuesioner dengan teknik pengumpulan data

---

<sup>22</sup> Sri Yuliani, “Pengaruh Pemahaman Dan Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah,” 2019, 21–24.

secara penelitian lapangan. Selain itu, penelitian Sri dengan penelitian saya sama-sama digunakan untuk penelitian skripsi. Terdapat perbedaan antara penelitian saya dengan penelitian Sri yaitu pada lokasi, waktu, obyek penelitian. Kemudian juga berbeda dalam variabel x, pada penelitian Sri meneliti “pengaruh pemahaman dan aksesibilitas”, sedangkan pada penelitian saya “kemudahan”.

2. *“Pengaruh Layanan Cash Deposit Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar”* (Ibrahim Bazergan, 2018).<sup>23</sup> Terdapat kesamaan antara penelitian saya dengan penelitian Ibrahim yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan data primer dengan pengambilan data melalui kuesioner, kemudian penelitian Ibrahim juga meneliti dengan obyek penelitian “CDM atau mesin setor tunai”, sedangkan penelitian saya “mesin setor tunai ATM”. Terdapat perbedaan antara penelitian saya dan penelitian Wulandari yaitu pada lokasi, waktu, obyek penelitian. Selain, itu pada penelitian Wulandari variabel x meneliti “layanan” sedangkan pada penelitian saya variabel x meneliti “kemudahan”. Kemudian pada penelitian Ibrahim untuk penelitian jurnal ilmiah sedangkan penelitian saya untuk skripsi.
3. *“Pengaruh Manfaat Persepsian, Kemudahan Persepsian, Dan Risiko Persepsian Terhadap Niat Penggunaan Kartu ATM/Debit”* (Wendi,

---

<sup>23</sup> Ibrahim Bazergan, “Pengaruh Layanan Cash Deposit Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar,” *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* 7, no. 2 (2018): 215–25.

Rulyanti Susi Wardhani, Julia, Ewandy, 2022).<sup>24</sup> Terdapat kesamaan antara penelitian saya dengan penelitian Wendi yaitu metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner yang mana sama dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian saya. Dalam penelitian saya dengan penelitian Wendi juga memiliki kesamaan dalam variabel y yaitu sama-sama meneliti “keputusan”. Terdapat perbedaan pada penelitian saya dengan penelitian Sabilla yaitu lokasi, waktu, dan obyek penelitian. Kemudian terdapat perbedaan fokus penelitian yang mana dalam penelitian Sabilla berfokus pada “faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah”, sedangkan pada penelitian saya berfokus pada “pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah”. Dan pada penelitian Sabilla ditulis oleh 3 orang untuk penelitian jurnal ilmiah, sedangkan penelitian saya ditulis untuk penelitian skripsi.

4. *“Pengaruh Fasilitas Cash Recycling Machine Bank Aceh Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Uin Ar-Raniry Banda Aceh”* (Ayu Mulia Safira, 2023).<sup>25</sup> Terdapat kesamaan antara penelitian saya dengan penelitian Ayu yaitu metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner yang mana sama dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian saya. Dalam penelitian saya dengan penelitian Ayu juga memiliki kesamaan dalam obyek penelitian

---

<sup>24</sup> Wendi et al., “Pengaruh Manfaat Persepsian, Kemudahan Persepsian, Dan Risiko Persepsian Terhadap Niat Penggunaan Kartu Atm/Debit,” *Journal of Economics and Business* 1, no. 1 (2022): 36–51.

<sup>25</sup> Ayu Mulia Safira, *Pengaruh Fasilitas Cash Recycling Machine Bank Aceh Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Uin Ar-Raniry Banda Aceh*, (Banda Aceh:2023)

yaitu sama-sama meneliti “setor tunai”, selain itu penelitian Ayu juga digunakan untuk penelitian skripsi. Terdapat perbedaan pada penelitian saya dengan penelitian Ayu yaitu lokasi, waktu, dan obyek penelitian. Kemudian terdapat perbedaan fokus penelitian yang mana dalam penelitian Sabilla berfokus pada “fasilitas CRM terhadap minat menabung”, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada penggunaan fitur setor tunai di ATM”.

5. *“Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Niat Penggunaan Cash Deposit Machine (CDM) menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”* (Putriana Wulandari, 2015).<sup>26</sup> Terdapat kesamaan antara penelitian saya dengan penelitian Putriana yaitu pada metodologi penelitian menggunakan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Serta memiliki kesamaan pada obyek penelitian pada penelitian putriana meneliti “CDM” dipenelitian saya juga meneliti “setor tunai pada CDM”. Terdapat perbedaan antara penelitian Putriana dengan penelitian saya yaitu pada lokasi, waktu, dan obyek penelitian. Kemudian juga berbeda dalam variabel x nya, pada penelitian Putriana meneliti “pengaruh persepsi” sedangkan pada penelitian saya meneliti “pengaruh kemudahan”.

---

<sup>26</sup> Putriana Wulandari, “Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Niat Penggunaan Cash Deposit Machine (CDM) Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM),” no. Cdm (2015): 0–4.