

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH DALAM MELAKUKAN SETORAN
TUNAI MELALUI CASH DEPOSIT MACHINE (CDM)
STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PALU GAJAH MADA**

SKRIPSI



Oleh:

Nur Fauziyah Pakaya

1900032098

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu
pada Program Studi Perbankan Syariah

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023**

**ANALYZING CUSTOMERS' PREFERENCES FOR CASH DEPOSIT VIA
CASH DEPOSIT MACHINE**

CASE STUDY AT THE BRANCH OFFICE OF BSI IN GAJAH MADA OF PALU

THESIS



By:

Nur Fauziyah Pakaya

Student ID. 1900032098

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

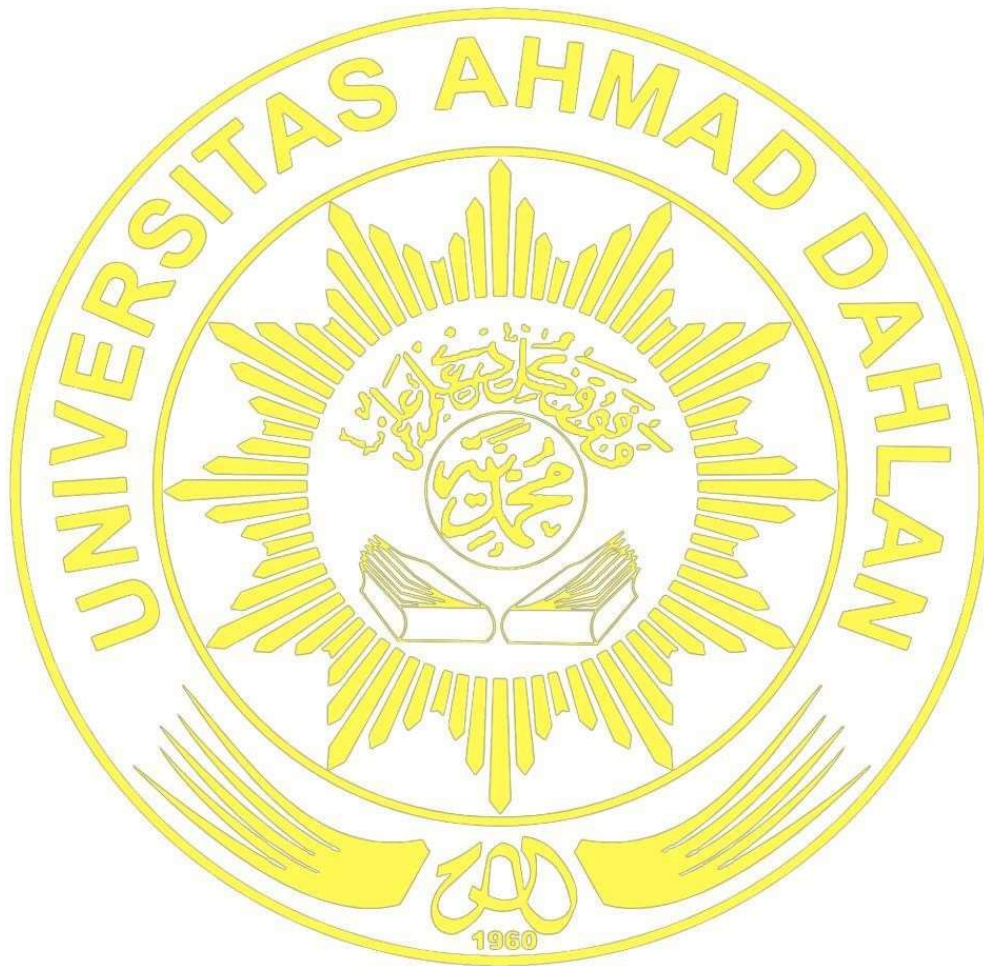
FACULTY OF ISLAMIC STUDIES

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Dr. Riduwan, M.Ag
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan Proposal Munaqasyah
Lamp : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, melakukan koreksi, serta mengadakan perbaikan terhadap proposal skripsi saudara:

Nama : Nur Fauziyah Pakaya
NIM : 1900032098
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai melalui *Cash Deposit Machine* (CDM) Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 September 2023
Pembimbing

Dr. Riduwan, M.Ag
NIY. 60161000

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Fauziyah Pakaya

NIM : 1900032098

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 4 September 2023



Nur Fauziyah Pakaya

NIM. 1900032098



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/2592.4/D.3/VIII/2023

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui Cash Deposit Machine (CDM). (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada)

Nama : Nur Fauziyah Pakaya

NIM : 1900032098

Telah diujikan pada tanggal : 16 Agustus 2023

Nilai Ujian : A/87

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

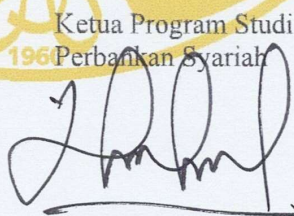
Mengetahui

Yogyakarta, 31 Agustus 2023



Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Nur Kholis, S.Ag., M.Ag
NIPM 19750902 200101 111 0878390



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Analisis Preferensi Nasabah Dalam
Melakukan Setoran Tunai Melalui Cash
Deposit Machine (CDM) Studi Kasus Bank
Syariah Indonesia Kantor Cabang Palu
Gajah Mada

Nama : Nur Fauziyah Pakaya

NIM : 1900032098

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah :

Ketua : Dr. Riduwan, M.Ag

NIY. 60161000

Penguji I : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I

NIY. 60160997

Penguji II : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc

NIY. 60171055

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 16 Agustus 2023

Waktu : 08.00 – 09.30

Nilai : A

Hasil : Lulus tanpa perbaikan / Lulus dengan perbaikan / Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

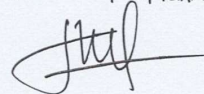
Nama : Nur Fauziah Pakaya
NIM : 1900032098
Email : nur1900032098@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul tugas akhir : Analisis Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai melalui Cash Deposit Maschine (CDM) Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya saya ini, serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 4 September 2023



Nur Fauziah Pakaya

NIM. 1900032098

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Fauziyah Pakaya
NIM : 1900032098
Email : nur1900032098@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul tugas akhir : Analisis Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai melalui Cash Deposit Maschine (CDM) Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Patu Gajah Mada

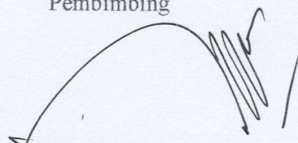
Dengan ini menyerahkan hak *sepemunya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

☒ Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 4 September 2023

Mengetahui,
Pembimbing


Dr. Riduwan, M.Ag
NIY. 60161000



Nur Fauziyah Pakaya
NIM. 190032098

MOTTO

“Salah satu cara melakukan pekerjaan yang hebat adalah dengan mencintai apa yang kamu lakukan”. – Steve Jobs

“Life is like a book. Some chapters are sad, some are happy, and some are exciting, but if you never turn the page, you will never know what the next chapter has in store of you”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan karya sederhana ini untuk:

Orang tua dan Keluarga

Sebagai rasa berbakti dan rasa syukur saya kepada kedua orang tua yang telah menjadi bagian paling penting dalam kehidupan saya, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Ayahanda (Iskandar Saripi P), Ibunda (Dewi Fitri Pakaya), kakak saya (Nur Desriya & Suami, Irfansyah, Nur Iswiya & Suami), adik saya (Nur Azizah), serta Nenek, Tante, Om, Sepupu saya yang senantiasa memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan pendidikan hingga strata satu ini.

Dosen Pembimbing Akademik

Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I yang telah membimbing selama 3,5 tahun saya berkuliah di Prodi Perbankan Syariah UAD.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Riduwan, M.Ag yang telah menjadi Dosen Pembimbing Skripsi saya dengan segala bantuan, arahan, bimbingan yang senantiasa diberikan.

Jajaran Dosen Program Studi Perbankan Syariah

Terima kasih banyak atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga saya dapat mengaplikasikannya dengan baik dikemudian hari.

Almamater Universitas Ahmad Dahlan

Terima kasih telah menjadi tempat saya untuk menimba ilmu memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan.

Sahabat dan Teman Terbaik

Terima kasih untuk seluruh sahabat serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah menjadi penyemangat selama ini.

Semoga kebaikan menyertai kalian.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Salawat dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariah dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Nur Kholis, M.Ag. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Riduwan, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

“Jaza Kumullahu Khairan Kasiran”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYEKAT.....	iii
NOTA DINAS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	vii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xvii
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kerangka Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Data Penelitian	43
B. Hasil Analisis Data	47
C. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot	50
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per bulan	45
Tabel 4. 5 Responden yang mengetahui tentang layanan CDM.....	45
Tabel 4. 6 Responden yang memiliki pengetahuan tentang penggunaan layanan CDM	46
Tabel 4. 7 Intensitas penggunaan layanan setor tunai melalui CDM oleh responden	46
Tabel 4. 8 Hasil uji Validitas	47
Tabel 4. 9 Hasil uji reliabilitas.....	48
Tabel 4. 10 Hasil uji normalitas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil uji Multikoleniaritas	51
Tabel 4. 12 Hasil uji regresi linear berganda.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Parsial).....	54
Tabel 4. 14 Hasil uji F (Uji Simultan).....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1998 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	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
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	‘el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	waw	W	w
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya'	Y	ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faṭḥah</i>	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر		ditulis	<i>ḡukira</i>
ُ	<i>ḡammah</i>	ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yaḡhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2	Faṭḥah + ya' mati	ditulis	<i>ā</i>
	تتسى	ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>i</i>
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
		ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	<i>au</i>
		ditulis	<i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعَنَ شُكْرَتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

ABSTRAK

Sektor perbankan sedang mengalami transformasi teknologi karena perkembangan teknologi di era yang modern ini. Hal ini menyebabkan sejumlah inovasi layanan baru, salah satunya yakni layanan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine* (CDM), yang berusaha membuat transaksi lebih mudah bagi nasabah. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang berpengaruh pada preferensi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palu Gajah Mada yang menggunakan *Cash Deposit Machine*.

Penelitian ini merupakan *field research* dan menggunakan penelitian kuantitatif. Dengan teknik penentuan sampel *accidental sampling* dan menyebarkan 100 kuesioner pada nasabah BSI KC Palu Gajah Mada. Kemudian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 25 *for windows* sebagai teknik menganalisis data.

Adapun hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa secara parsial hanya dua dari tiga variabel yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu *Realibility* dan *Tangible*. Uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel *tangible* (bukti fisik) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan variabel *assurance* (jaminan) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai. Nilai signifikansi variabel *tangible* sebesar 0,502 lebih besar dari 0,05. Kemudian secara simultan variabel *Realibility*, *Assurance*, dan *Tangible* berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan CDM.

Kata Kunci: *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), preferensi nasabah, *Cash Deposit Machine* (CDM)

ABSTRACT

Technology in the banking sector is transforming due to technological developments in this modern era. It emerges innovations, one of which is a cash deposit service through the Cash Deposit Machine (CDM), which facilitates transactions easily for customers. Therefore, this study aims to analyze the factors affecting customers' preferences in using the CDM, particularly at the Bank Syariah Indonesia branch office at Jalan Gajah Mada in Palu. This field research uses quantitative, accidental sampling techniques, distributes 100 questionnaires to customers, and then uses multiple linear regression with SPSS v25 software to analyze the data. The results reveal that only two of the three variables partially have a positive and significant effect: Reliability and Tangible. The hypothesis test showed a significance value of 0.000, more diminutive than 0.05. The tangible variable has a considerable influence, with a significance value of 0.004 less than 0.05. At the same time, the assurance variable does not significantly influence the preference of Islamic bank customers in using cash deposit service through ATM Cash Deposit. The significant value of the assurance variable of 0.675 is more extensive than 0.05. Meanwhile, the variable Assurance has no effect. Simultaneously, the Reliability, Assurance, and Tangible variables affect the customers' CDM preferences.

Keywords: Reliability, Assurance, Tangible, Customers' Preferences, Cash Deposit Machine