

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN
CRM (CASH RECYCLE MACHINE) DI BANK BRI
KANTOR CABANG PALU**



SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

Oleh:

Amina Hasrawati Labito

NIM : 19.5.15.0023

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, Agustus 2023



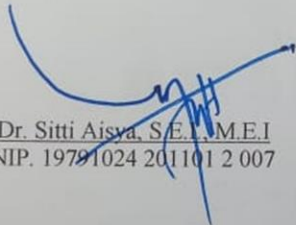
Amina Hasrawati Labito
NIM : 19.5.15.0023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

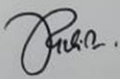
Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu” Oleh mahasiswa atas nama Amina Hasrawati Labito Nim : 19.5.15.0023, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, Agustus 2023
Shaffar 1445 H

Pembimbing I


Dr. Sitti Ajsya, S.E., M.E.I
NIP. 19791024 201101 2 007

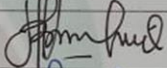
Pembimbing II


Rizki Amalia, S.Si., M.Ak
NIP. 19910901 201903 2 019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Amina Hasrawati Labito NIM. 195150023 dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 31 Agustus 2023 M. yang bertepatan dengan tanggal 14 shafar 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.


DEWAN PENGUJI


Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak	
Munaqisy I	Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Munaqisy II	Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si	
Pembimbing I	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	
Pembimbing II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan Fakultas


Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E
NIP. 19860204 201403 1 002


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidak berjalan sendiri, tentunya banyak mendapatkan doa dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, perkenankan penyusun mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Mudiyanto Labito, dan Ibunda Sarini Surdin yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, senantiasa sabar mengajari arti kehidupan bagi masa depan penulis, selalu membimbing dengan kasih sayangnya, yang senantiasa memberikan harapan dan do'a, pengorbanannya serta dukungannya yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan juga untuk Adik saya Dzikri

M. Labito. Semoga Allah Swt membalas segala kebaikan dan ketulusan serta melimpahkan berkah dan rahmatnya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu beserta unsur pimpinan, yakni Bapak Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamarudin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Mohamad Idhan, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama beserta jajarannya yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Drs. Sapruddin M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul jalil, S.E., M.M selaku Wakil Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I selaku Pembimbing I dan Ibu Rizki Amalia, S.Si., M.Ak selaku Pembimbing II dengan ikhlas memberikan

perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong serta memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
7. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Bapak Rifai, S.E., M.M beserta seluruh stafnya yang telah membantu dalam menyediakan buku-buku yang relevan dengan skripsi yang penulis buat.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.
10. Kepada sahabatku Nur Afni yang selalu setia dalam meluangkan waktu, membantu, mendorong, dan menyemangati penulis, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
11. Kepada Indah dan Uswa (anak kost nenek) yang bersedia meluangkan waktu, membantu, dan menyemangati penulis, terima kasih atas bantuannya.
12. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

14. Tak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada diriku, yang sudah mau tetap maju dan bertahan dengan pantang menyerah dan selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga lelah dan jerih payah ini akan terbayar nanti. Aamiin.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Garis-garis Besar Isi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	14
1. Theory Of Planned Behavior	14
2. Minat Nasabah Bertransaksi	17
3. Persepsi Kemudahan	21
4. Persepsi Keamanan	25
5. CRM (Cash Recycle Machine)	29
C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Variablel Bebas (Independen)	41
2. Variabel terikat (Dependen)	41
E. Definisi Operasional	42
F. Instrument Penelitian	45
G. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi	46
2. Kuesioner	46

3. Dokumentasi.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	47
1. Analisis Deskriptif.....	47
2. Analisis Statistik.....	47
3. Uji Instrumen Data.....	47
a. Uji Validasi.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	48
c. Transformasi Data Menggunakan MSI.....	48
4. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinieritas.....	49
c. Uji Heteroskedastisitas.....	50
5. Analisis Regresi Berganda.....	50
6. Uji Hipotesis.....	51
a. Uji Parsial (T).....	51
b. Uji Simultan (F).....	52
7. Uji Kuefisien Determinasi.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
A. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia.....	53
1. Sejarah BRI Kantor Cabang Palu.....	55
2. Cara Kerja Mesin CRM (<i>Cash Recycle Machine</i>).....	55
3. Visi, Misi, dan Tujuan.....	56
B. Hasil Penelitian.....	58
1. Analisis Deskriptif.....	58
a. Deskriptif Kuesioner.....	58
b. Deskriptif Responden.....	58
c. Deskriptif Variabel.....	60
2. Teknik Analisis Data.....	62
a. Uji Validasi.....	62
b. Uji Reliabilitas`.....	64
c. Methode of Succesive Interval.....	65
3. Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Uji Normalitas.....	66
b. Uji Multikolonearitas.....	67
c. Uji Heteroskedasitas.....	69
4. Analisis Regresi Berganda.....	70
5. Uji Hipotesis.....	71
a. Uji Parsial (T).....	71
b. Uji Simultan (F).....	73
6. Uji Determinan (R).....	74
C. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (<i>Cash Recycle Machine</i>) di Bank BRI Palu.....	75

2. Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (<i>Cash Recycle Machine</i>) di Bank BRI Palu	78
3. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (<i>Cash Recycle Machine</i>) di Bank BRI Palu	81
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	83
B. Impilkasi Penelitian.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	
Tabel 2.1 Definisi Operasional	
Tabel 2.2 Skala Likert	
Tabel 3.1 Deskripsi Kuesioner	
Tabel 3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	
Tabel 3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
Tabel 3.4 Resume Hasil Jawaban Variabel X1, X2, dan Y	
Tabel 3.5 Uji Validasi X1, X2, dan Y	
Tabel 3.6 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas X1, X2, dan Y	
Tabel 3.8 Uji Normalitas	
Tabel 3.9 Uji Multikoleniaritas	
Tabel 3.11 Analisis Regresi Berganda	
Tabel 3.12 Uji Parsial (T)	
Tabel 3.13 Uji Simultan (F)	
Tabel 3.14 Uji Determinan (R)	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	
Gambar 3.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner.....	
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	
Lampiran 4 Hasil Survei Variabel X1, X2, dan Y.....	
Lampiran 5 Hasil Uji Validasi.....	
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 7 Hasil Uji MSI.....	
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas dan Hasil Uji Multikoleniaritas.....	
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dan Analisis Regresi Berganda.....	
Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (T) dan Uji Simultan (F).....	
Lampiran 11 Hasil Uji Determinan.....	
Lampiran 12 Lembar Pengajuan Judul.....	
Lampiran 13 SK Pembimbing.....	
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian.....	
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	

ABSTRAK

Nama Penulis : Amina Hasrawati Labito
Nim : 19.5.15.0023
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN CRM (*CASH RECYCLE MACHINE*) DI BANK BRI KANTOR CABANG PALU

Kemajuan teknologi semakin mempermudah segala aktivitas setiap individu dalam segala hal. Khususnya pada sistem komputer yang menyediakan transaksi untuk pelaku ekonomi perbankan berupaya untuk meningkatkan sebuah layanan yang lebih gampang dan cepat dalam penggunaannya. Dalam pengembangan teknologi tidak jauh dengan yang dinamakan transaksi online yang berupa salah satu bentuk layanan BRI melalui inovasi produk terbaru dari ATM yaitu CRM (*Cash Recycle Machine*) guna untuk menunjang kebutuhan dan memudahkan nasabah. Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palu. Teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Jumlah populasi penelitian sebanyak 100 responden. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan SPSS 23. Sebelum dilakukan analisis terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*), hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan nilai $T_{hitung} 8.414 > T_{tabel} 1.660$ serta nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*), hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan perolehan nilai $T_{hitung} 4.144 > T_{tabel} 1.660$ dan nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. (3) terdapat pengaruh secara simultan persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*), hal ini dibuktikan dengan $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 44.517 > F_{tabel} 3.089$.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, bank sudah bukan merupakan barang yang asing. Sebab bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Sebagai, tempat penyimpanan uang, melaksanakan investasi, pengiriman uang, melaksanakan pembayaran atau penagihan.¹ Disamping itu, bank sangat berfungsi dalam aktivitas ekonomi suatu negara. Sehingga bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh sebab itu, kemajuan di suatu negara bisa dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengatur negara tersebut. Maksudnya, keberadaan dunia perbankan semakin diperlukan pemerintah serta masyarakatnya.²

Setelah berpuluh-puluh tahun Indonesia merdeka, perekonomian nasional berkembang begitu pesat dan telah menghasilkan bermacam-macam jenis barang dan jasa yang bisa dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Ilmu pengetahuan serta teknologi informasi yang terus berkembang mendukung terjadinya pergerakan transaksi barang maupun jasa, yang mampu melampaui batas-batas wilayah negara Indonesia yang saat ini semakin terbuka lebar. Hal ini meningkatkan

¹ Kasmir, “*Dasar-dasar Perbankan*”, Edisi 1 (Cet. II ; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 2.

² Ibid., 3

peluang terpenuhinya barang maupun jasa yang diinginkan oleh masyarakat selaku konsumen.³

Kebutuhan konsumen yang sangat berkembang mendorong banyak dari penyedia barang atau jasa mengembangkan teknologinya untuk memenuhi kebutuhan pasar. Pengembangan teknologi ini sangat memberikan dampak yang positif bagi penyedia barang dan atau jasa, salah satunya menurunkan biaya operasional (*operating cost*), meningkatkan *market exposure*, meningkatkan *customer loyalty* dan melebarkan jangkauan (*global reach*) pemasaran barang dan atau jasa.

Dalam dunia modern saat ini, peranan perbankan dalam mengembangkan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai aktivitas keuangan senantiasa memerlukan jasa bank. Oleh sebab itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan kegiatan keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.⁴

Begitu berartinya dunia perbankan, sehingga terdapat pandangan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Pandangan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank selaku lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam perihal penciptaan uang, mengedarkan uang,

³ Mulyati. *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusallam, 2017, I

⁴ Ibid., 9

menyediakan uang untuk mendukung aktivitas usaha, tempat mengamankan uang, melaksanakan investasi dan jasa keuangan lainnya.⁵

Perkembangan teknologi saat ini mampu memunculkan suatu inovasi bagi dunia perbankan dan memberi pengaruh terhadap efisiensi serta efektifitas yang signifikan bagi kinerja perbankan.⁶ Perbankan mampu dengan mudah memobilisasi dana masyarakat dengan cara memberikan jasa dalam bentuk penghimpunan ataupun menyalurkannya kembali ke masyarakat, hal ini sejalan dengan pengertian bank secara umum, bank didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya yang berkaitan dengan keuangan.⁷

Lembaga perbankan di Indonesia terdiri atas Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Pengkreditan Rakyat dalam mengoptimalkan usahanya melalui teknologi informasi agar dapat bertahan dan menang di persaingan di pasar global. Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini mengakibatkan munculnya mesin yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Salah satu mesin yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi adalah mesin CRM (*Cash Recycle Machine*). Mesin CRM (*Cash Recycle Machine*) ini dulunya adalah mesin CDM (*Cash Deposit Machine*) yang kegunaannya hanya untuk mesin penyeter uang saja. Ketika kebutuhan bisnis bank semakin berkembang maka Indonesia mulai mengadopsi mesin-mesin yang secara otomatis dapat

⁵Kompasiana Beyong Blogging, “*Pemahaman Bank Syariah*”, <https://www.kompasiana.com> diakses pada (13 Juni 2018)

⁶ Astrini, D.A. “Perindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”. *Jurnal LexPrivatum*, 3 (1), 2015,149

⁷ Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Bank Komersial*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 3

mengelola uang, selain ATM yang mampu “mengeluarkan” uang maka Bank di Indonesia juga mulai menyediakan mesin untuk “menyimpan” yang lazim di sebut dengan CDM (*Cash Deposit Machine*). Mesin ATM dan CDM yaitu mesin yang bisa “menyimpan dan mengeluarkan” uang yang disebut dengan CRM (*Cash Recycle Machine*). Mesin CDM sudah mulai umum terlihat dan digunakan oleh masyarakat Indonesia sedangkan CRM masih sangat jarang sekali disediakan namun seiring dengan perkembangan bisnis bank bukan tidak mungkin CRM akan semakin umum di Indonesia.

ATM, CDM, dan CRM merupakan contoh produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. Peluncuran teknologi tersebut adalah salah satu kebijakan pihak perbankan untuk melakukan pengembangan kinerja bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaannya.⁸ Bank di Indonesia yang tengah gencar mengembangkan teknologinya dalam pengembangan CRM untuk efisiensi salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Bank Central Asia dan PT Bank Negara Indonesia Bank (Persero) Tbk.

Meski nasabah terus mengadopsi layanan digital, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus mendorong transaksi di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *Cash Recycle Machine* (CRM). *Corporate Secretary* Bank BRI Aestika Oryza Gunarto menyatakan transaksi ATM dan CRM BRI selama kuartal I 2022 mengalami peningkatan. Jumlah transaksi per bulan ATM dan CRM pada

⁸ Kumalasari, R., Prananingtyas, P., & Rahmanda, B. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan AgenBrilink Pada Kegiatan Perbankan Dikantor Cabang BRI Parakan.” *Jurnal Law Reform.*, 14 (1), 2018, 43

bulan Maret 2022 naik sebesar 15% bila dibandingkan dengan transaksi pada Desember 2021. "Dalam periode tersebut, Transaksi ATM dan CRM didominasi oleh transaksi Tarik Tunai. Transaksi ATM dan CRM diharapkan akan semakin meningkat seiring dengan optimalisasi yang dilakukan BRI terhadap sebaran perangkat ATM maupun CRM berdasarkan potensi transaksi. Dengan demikian, diharapkan juga akan meningkatkan *fee based income* bagi BRI", ujar Aestika pada Kontan.co.id. untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, pada tahun 2022 ini BRI fokus melakukan peremajaan perangkat eksisting, dengan mengganti 600 mesin ATM dan 1.000 CRM dengan 1.600 CRM baru. Sampai dengan 31 maret 2022, jumlah perangkat ATM dan CRM BRI adalah sebanyak 21.832 unit yang tersebar di seluruh Indonesia.⁹

PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Palu adalah salah satu institusi milik negara. Dalam struktur organisasinya, Bank BRI ini dipimpin oleh Fritz J De Fretez. Bank ini dibentuk pada tanggal 27 September 1978 atas Dasar Asas Dekontrasi sesuai Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah. Mesin CRM (*Cash Recycle Machine*) merupakan salah satu produk jasa perbankan yang terdapat di PT Bank BRI Kantor Cabang Palu, dengan jumlah perangkat yang dimiliki yaitu 5 mesin CRM.

Dengan adanya pengembangan teknologi oleh pihak perbankan, bentuk transaksi pemindahan (*transfer*), menyimpan uang di rekening dan penarikan uang menjadi lebih mudah dan efisien. Transaksi tersebut pada awalnya dilakukan para pengguna jasa di hadapan *teller* di kantor perbankan, hal seperti ini dinilai tidak

⁹ Maizal Walfajri, "Transaksi Bulanan Mesin ATM dan CRM Naik 15% Hingga Maret 2022," Keuangan Kontan.co.id, 08 Mei 2022. <https://Keuangan.Kontan.co.id/news/transaksi-bulanan-mesin-atm-dan-crm-naik-15-hingga-maret-2022>

efisien dikarenakan pengguna jasa harus pergi ke kantor perbankan yang jaraknya cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama dalam bertransaksi, namun saat ini dipermudah dengan menggunakan teknologi melalui mesin CRM. Dimana fitur yang terdapat dalam mesin ini lebih update dari mesin ATM sebelumnya, yaitu transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, serta pembayaran atau transaksi non tunai lainnya dapat dilakukan dengan mesin ini. Sehingga memberikan lebih banyak kemudahan serta para nasabah dapat melakukan transaksi dalam waktu 24 jam, yang tentunya akan mengurangi beban kerja dari *teller* bank.

Dalam suatu sistem informasi, aspek keamanan sangat penting. Hal yang menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan yaitu terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*Cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.¹⁰

Keamanan menjadi tolak ukur bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui CRM (*Cash Recycle Machine*), kebanyakan dari nasabah masih meragukan keamanan transaksi online. Keamanan merupakan isu paling penting dan seringkali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap CRM (*Cash Recycle Machine*) berkurang. Hal ini yang perlu dipertimbangkan yang dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*).

¹⁰ Budi Rahardjo, “*Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*”. (Jakarta: PT. Insa Infonesia, 2005)

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan dalam menggunakan suatu teknologi yang baru merupakan kedua hal yang tidak bisa dipisahkan, karena tanpa adanya kemudahan dalam menggunakannya maka pengguna akan enggan dalam menggunakannya, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, kedua aspek ini sangat menentukan keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Sebagai faktor penentu dalam pemasaran, teknologi sangat penting dalam meraih pelanggan. Semakin mudah informasi tentang suatu produk maka akan semakin meningkat peluang untuk mendapatkan pelanggan dan semakin meningkat kesadaran masyarakat mengenai produk bank.

Tetapi, dibalik kemudahan dan keamanan yang didapatkan dalam bertransaksi menggunakan mesin ini, adapula resiko yang menyebabkan kerugian bagi nasabah. Beberapa kejadian yang dialami oleh nasabah ialah ketika nasabah melakukan transaksi setor tunai pada mesin CRM saldo dalam rekening tabungan nasabah tidak bertambah, tidak keluarnya uang dari mesin pada saat transaksi penarikan padahal saldo sudah berkurang sesuai jumlah penarikan, selain itu ada nasabah yang kurang memahami fitur-fitur terbaru yang terdapat di mesin tersebut. Hal tersebut tentunya bisa mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di mesin CRM.

Berdasarkan latar belakang dan data-data tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan CRM berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi?
2. Apakah persepsi keamanan CRM berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi?
3. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan CRM.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan CRM.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan CRM.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritisnya adalah untuk memperkaya khasana pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh persepsi kemudahan dan

persepsi keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mesin CRM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak mahasiswa

Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis diwaktu yang akan datang.

b. Bagi Pihak Masyarakat

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan hubungan dengan pihak perbankan baik dalam transaksi maupun pencairan informasi menggunakan CRM.

c. Bagi Pihak Bank BRI Kantor Cabang Palu

Untuk menjadi bahan informasi dan motivasi atau masukan bagi Bank BRI Kantor Cabang Palu yang nantinya dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan tentang kemudahan dan keamanan sehingga bisa meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan mesin CRM.

E. Garis-garis Besar Isi

Skripsi ini terdiri dari lima bab dan masing-masing bab memiliki pembahasan sendiri-sendiri, namun terkait satu dengan yang lain. Hal ini dilakukan agar susunan skripsi ini terstruktur dan sistematis.

Bab I berisi pendahuluan meliputi latar belakang yang menguraikan mengenai pokok permasalahan, rumusan masalah yang dibuat dalam bentuk kalimat tanya mengenai pokok permasalahan yang hendak diteliti, tujuan penelitian yang merupakan penegasan dari sub rumusan masalah, manfaat

penelitian yang menjelaskan kegunaan ini dan terakhir garis-garis besar isi skripsi yang didalamnya menguraikan susunan bab dan sub babnya.

Bab II mengenai kajian pustaka meliputi penelitian terdahulu yang menguraikan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta hasil penelitiannya dan dilanjutkan dengan menguraikan perbedaan maupun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, kajian teori menguraikan teori-teori yang berkaitan variabel penelitian ini, kerangka pemikiran yang menguraikan hubungan pengaruh antar variabel penelitian yang dilanjutkan dengan membuat model kerangka pemikiran dalam bentuk gambar dan terakhir hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah.

Bab III mengenai metode penelitian meliputi jenis penelitian dan pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi penelitian yang difokuskan dalam penelitian ini, populasi dan sampel penelitian menguraikan jumlah responden dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel yang menguraikan setiap variabel beserta indikatornya, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV mengenai hasil dan pembahasan meliputi deskripsi hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V mengenai penutup meliputi kesimpulan dan implikasi penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu*

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya. Dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM di Bank BRI Kantor Cabang Palu” penulis menggunakan 3 hasil penelitian yaitu:

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Peneliti	Mario Ledesman
Judul Penelitian	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi pada BSM Cabang Bandar Jaya. ¹
Hasil Penelitian	Variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan sama-sama berpengaruh signifikan

¹ Mario Ledesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*, (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya), Skripsi yang tidak diterbitkan, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), <http://repository.radenintan.ac.id> di akses tanggal 25 juni 2020 pukul 15:40,1

	terhadap minat menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 32,161 ($>$ tabel 2,73) pada taraf signifikan 0,05.
Persamaan	Variabel independen (Kemudahan) dan variabel dependen (minat nasabah), regresi linear berganda, teknik analisis data
Perbedaan	Lokasi penelitian, variabel independen dimana peneliti ini menggunakan variabel bebas persepsi manfaat dan kepercayaan yang berbeda dengan penulis menggunakan kemudahan dan keamanan sebagai variabel bebas.
Peneliti	Aziza Khoirun Nisa
Judul Penelitian	Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan e-banking terhadap minat bertransaksi ulang secara online dalam perspektif Islam (studi kasus pada nasabah bank BNI Syariah KC Tanjungkarang) ²
Hasil Penelitian	Variabel pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan

² Azizah Khoirun Nisa, “*Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan e-banking Terhadap Minat nasabah Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Islam, (Studi Kasus Pada Nasabah bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)*”, Skripsi yang tidak diterbitkan (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018) <http://repository.radenintan.ac.id> di akses pada tanggal 22 juli 2020, pukul 13:21, 1

	<p>penggunaan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi ulang secara online di bank BNI Syariah KC Tanjungkarang. Hal ini dibuktikan pada nilai F hitung sebesar 8,105 ($>F$ tabel 2,64) dengan taraf signifikan 0,000.</p>
Persamaan	Variabel independen (kemudahan) dan variabel dependen (minat nasabah bertransaksi), analisis regresi berganda, teknik analisis data.
Perbedaan	Lokasi penelitian, variabel dependen dimana peneliti ini menggunakan variabel terikat minat bertransaksi ulang secara online dalam perspektif Islam yang berbeda dengan penulis menggunakan minat nasabah bertransaksi sebagai variabel terikat.
Peneliti	Margaretha Oktavia
Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran) ³

³ Pranoto, Margaretha Oktavia, and R. Gunawan Setianegara. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)." *Keunis* 8.1 (2020):1-9.

Hasil Penelitian	Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.
Persamaan	Variabel independen (kemudahan dan Keamanan), variabel dependen (minat nasabah), analisis regresi berganda, teknik analisis data
Perbedaan	Lokasi penelitian, variabel independen dimana peneliti ini menggunakan variabel bebas persepsi manfaat yang berbeda dengan penulis menggunakan kemudahan dan keamanan sebagai variabel bebas.

B. Kajian Teori

1. Theory Of Planned Behavior (TPB)

Teori perilaku rencanaan (*Theory Of Planned Behavior* atau TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action* (TRA).⁴ TRA menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individu memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*). Niat perilaku akan menentukan perilaku seseorang. TRA mengusulkan bahwa niat perilaku

⁴ Icek Ajzen, The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, (1991):179-211

adalah suatu fungsi dari sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) terhadap perilaku. Ajzen dalam Jogiyanto menjelaskan niat (*intention*) berubah menurut waktu, selain itu hasil TRA jangka pendek lebih signifikan dibandingkan dengan hasil TRA jangka panjang.⁵ Ajzen mengembangkan teori TPB dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Teori perilaku rencana (TPB) secara eksplisit mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku yang tidak semuanya di bawah kontrol penuh individu sehingga konsep dari kontrol perilaku persepsian ditambahkan untuk menangani perilaku-perilaku semacam ini.

Dalam *Theory Of Planned Behavior* (TPB), perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku (*behavioral intention*).⁶ Lebih lanjut, niat berperilaku ditentukan oleh tiga macam kepercayaan, antara lain:

- a. Kepercayaan perilaku (*behavioral belief*), yaitu kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku. Kepercayaan perilaku akan menghasilkan suatu sikap menyukai atau tidak menyukai terhadap perilaku.
- b. Kepercayaan normatif (*normative belief*), yaitu kepercayaan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut. Kepercayaan normatif menghasilkan tekanan sosial atau norma subjektif.

⁵ Icek Ajzen, *Attitudes, Personality, and Behavior*. Milton-Keynes, England: Open University Press & Chicago, IL: Dorsey Press, 1988

⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008)

- c. Kepercayaan kontrol (*control belief*), yaitu kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan ketentuan persepsian dari faktor-faktor tersebut. Kepercayaan kontrol akan menghasilkan kontrol perilaku persepsian.

Minat perilaku dan perilaku adalah suatu hal yang berbeda. Minat perilaku menurut Jogiyanto adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Sedangkan perilaku adalah tindakan nyata yang dilakukan oleh seseorang.⁷

Penelitian ini menggunakan TPB dalam menganalisis minat perilaku nasabah bertransaksi menggunakan CRM. Pemakaian fasilitas yang ada pada CRM di Bank BRI Kantor Cabang Palu bersifat bebas, artinya pengguna berhak memakai atau tidak memakai fasilitas tersebut. Namun dalam kondisi tertentu pengguna tidak memiliki kontrol penuh untuk memutuskan memakai atau tidak memakai fasilitas tersebut. Kondisi yang mungkin terjadi memaksa pengguna tidak bisa memakai fasilitas tersebut karena ada faktor penghambat seperti kurangnya sumber daya pendukung. Oleh karena itu, teori keperilakuan yang cocok untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM di Bank BRI Kantor Cabang Palu adalah *Theory Of Planned Behavior*.

⁷ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Adi Offset, 2007), 116

2. Minat Nasabah Bertransaksi

a. Pengertian minat secara umum

Menurut Tidjan dalam Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, minat adalah gejala psikologis yang menunjukkan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek sebab ada perasaan senang. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) minat merupakan perhatian, kesukaan, kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu. Minat dapat direalisasikan dengan cara mengarahkan potensi rasio menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu. Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal atau eksternal. Menurut Najib dalam Mislah Hayati Nasution dan Sutisna minat akan muncul jika kita memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal atau objek yang dapat dijangkau indera maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individual.⁸

Menurut Jugiyanto dalam Meiliyah Ariani & Zulhawati minat perilaku adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu.⁹ Slameta dalam Lolita Puspa Dewi, menyatakan minat adalah kecenderungan jiwa yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas atau kegiatan.¹⁰ Jadi apabila seseorang berminat untuk memperhatikan suatu aktivitas dan melakukan aktivitas yang dilakukan pasti dengan dilandasi rasa senang dalam melakukannya.

⁸ Mislah Hayati Nasution, Sutisna, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah*, Vol 1, No. 1, 2015, 64-65.

⁹ Meiliyah Ariani dan Zulhawati, "*Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Line Pay*", (2017) : 458

¹⁰ Lolita Puspa Dewi, *Faktor-faktor*, 1.

Fungsi minat sangat berhubungan erat dengan perasaan dan pikiran. Manusia akan memberikan suatu penilaian menentukan sesudah memilih pilihan yang diinginkan secara langsung mengambil suatu keputusan. Kenyataan sebenarnya minat dapat berubah-ubah sesuai dengan kehendak yang diinginkan suatu individu yang bersangkutan.

Adapun ada terdapat beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi minat bertransaksi secara online, yaitu sebagai berikut:

1. Keinginan untuk menggunakan teknologi.
2. Dukungan terhadap teknologi yang digunakan.
3. Perhatian terhadap pengembangan teknologi.¹¹

b. Unsur-unsur Minat

Minat mengandung tiga unsur, yaitu:

1. Unsur kognisi (mengenal) dalam pengertian bahwa minat itu didahului oleh pengetahuan dan informasi mengenai obyek yang dituju oleh minat tersebut.
2. Unsur emosi (perasaan) karena dalam partisipasi atau pengalaman itu disertai dengan perasaan tertentu (biasanya perasaan senang).
3. Unsur konasi (kehendak) merupakan kelanjutan dari dua unsur diatas yaitu diwujudkan dalam bentuk kemauan dan hasrat untuk melakukan kegiatan.¹²

¹¹ Brian Dwi Saputro, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Nominal* Vol. II, No. 1. 2013, 41.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang antara lain:

1. Faktor kebutuhan dari dalam, timbul minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
2. Faktor motif sosial, timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.
3. Faktor emosional atau perasaan, faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.¹³

Landasan Syariah

Q.S *Al-Alaq*/96 : 3-5¹⁴

اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

¹² Nurianda WFE Aromatika, An Arizal, Totoh Andayono, Azwar Inra, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Lulusan Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Jurusan Teknik Sipil FT-UNP Terhadap Profesi Guru”, *Jurnal*, Vol. 5, No. 2, 2018, 2236.

¹³ Iin Suraya, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City”, *Jurnal Komunikasi*, Vol. VI, No. 1, 2015, 12.

¹⁴ Qur’an Kemenag, “Al-Qur’an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//3-5>. 9 Juni 2023

Terjemahannya:

“Bacalah! Tuhanmulah Yang Maha Mulia, yang mengajar (manusia) dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”

Penjelasan ahli tafsir mengenai ayat Al-quran di atas :

Allah Swt. Meminta manusia membaca lagi, yang mengandung arti bahwa membaca yang akan membuahkan ilmu dan iman itu perlu dilakukan berkali-kali, minimal dua kali. Bila Al-quran atau alam ini dibaca dan diselidiki berkali-kali, maka manusia akan menemukan bahwa Allah Swt itu pemurah, yaitu bahwa Ia akan mencurahkan pengetahuan-Nya kepadanya dan akan memperkokoh imannya. Di antara bentuk kemurahan Allah Swt adalah Ia mengajari manusia mampu menggunakan alat tulis. Mengajari di sini maksudnya memberinya kemampuan menggunakannya. Dengan kemampuan menggunakan alat tulis itu, manusia bisa menuliskan temuannya sehingga dapat dibaca oleh orang lain dan generasi berikutnya.

Yusuf Qardhawi, mengatakan bahwa “belajar adalah suatu upaya untuk mengikis habis kebodohan dan membuka cakrawala alam semesta serta mendekatkan diri pada Tuhan. Syariat Islam memberikan perhatian sangat besar terhadap ilmu pengetahuan. Dengan di baca oleh orang lain, maka ilmu itu dapat dikembangkan. Dengan demikian, manusia dapat mengetahui apa yang sebelumnya belum diketahuinya, artinya ilmu itu akan terus berkembang. Demikianlah besarnya fungsi baca tulis. Di antara bentuk kepemurahan Allah Swt adalah Ia mengajari manusia mampu menggunakan alat tulis.¹⁵

¹⁵ Yusuf Al-Qardhawi, Metode dan Etika Pengembangan Ilmu Perspektif Sunnah, (Bandung: Rosda, 1989), 187.

3. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, namun justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang memakai sistem akan bekerja lebih mudah dibanding dengan seseorang yang tidak memakai sistem atau bekerja secara manual.¹⁶

Menurut Monaliasa dalam Mohammad Irfan Bagastia persepsi kemudahan adalah persepsi seseorang bahwa bekerja menggunakan sistem menjadi lebih mudah dan meringankan pekerjaan.¹⁷ Sedangkan menurut Widjana dalam Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.¹⁸

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan

¹⁶ Nurdin, Winda Nur Azizah, Rusli “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansia Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu”, *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Palu*, Vol.2, no.2, (2020): 200-222.

¹⁷ Mohammad Irfan Bagastia, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)”. Skripsi (Semarang: Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN SALATIGA, 2018):25.

¹⁸ Ahmad dan Pambudi Bambang Setiyo, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen*, 8, No. 1 (2014): 4.

penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.¹⁹ Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Bila nasabah menganggap suatu produk mudah digunakan, mereka akan merasakan kegunaan produk itu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain:

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.
3. Sistem mudah digunakan.
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu kerjakan.²⁰

Menurut Panggi Rizki Dwi Istiarni kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor yaitu:²¹

- a. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri, suatu teknologi yang baik dan digunakan secara terus menerus akan memberikan kemudahan bagi

¹⁹ Ivanur Laila, "Analisis Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, Keamanan dan Resiko Penggunaan Terhadap Minat Nasabah yang Menggunakan Mobile Banking di Bank BRI Syariah KC Tulungagung" (Skripsi diterbitkan, IAIN Tulungagung, Tulungagung 2021): 23-24

²⁰ Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta), *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. V, No.2, 2015, 141.

²¹ Panggih R, D Istiarni dan P. Basuki. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Pengguna Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia)". *Diponegoro, Journal Of Accounting*, Vol. 3, No. 2, 2014, 12-20.

pengguna dalam menggunakannya. Contohnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi sejenis akan memberikan kemudahan pengguna.

- b. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut.
- c. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme pendukung yang handal. Mekanisme pendukung yang terpercaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan merasa yakin, bahwa terdapat mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi, maka mendorong persepsi pengguna kearah yang lebih positif.

Kemudahan juga merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam. Kemudahan merupakan anugrah dari Allah SWT, diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama, terutama dalam keadaan sulit. Kemudahan-kemudahan yang diberikan Islam adalah kemudahan yang paling sempurna. Betapa bahagianya menjadi seorang muslim karena segala sesuatu adalah kebaikan.

Allah yang telah menciptakan manusia dan Allah pula yang paling mengetahui apa yang paling terbaik bagi hamba-Nya, Allah Swt selalu memberikan kemudahan kepada semua muslim dalam menjalankan segala sesuatu. Agama Islam selalu memberikan keringanan bagi setiap muslim, sesuai

firman Allah Swt yang terdapat dalam QS. *Al-Baqarah* ayat 185 yaitu sebagai berikut.²²

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Terjemahannya:

“... Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah terhadap petunjuk-Nya yang diberikan, supaya kamu bersyukur.”

Dalam tafsir Ibnu Katsir juga diterangkan bahwa Allah Swt menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, artinya sesungguhnya Allah memberi rukhsah terbuka kepada yang sakit atau orang yang bepergian.²³ Maksud dari ayat yang tertera diatas menjelaskan bahwa Allah Swt menghendaki kemudahan bagi hamba-Nya, dalam kemudahan ayat diatas berhubungan dengan pengguna CRM bahwa dalam hal ini kemudahan penggunaan CRM dapat membuat pengguna terbantu karena dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Sehingga tidak perlu usaha yang lebih, yang dapat membuat aktivitas semakin lama dan terganggu.

²² Qur'an Kemenag, “Al-Qur'an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//185>. 9 Juni 2023

²³ Muhammad Nasib Ar-Rifa'I dalam Ringkasan Ibnu Katsir, *Kemudahan dari Allah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2012), 289

4. Persepsi Keamanan

Keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.²⁴

Menurut Simons & Raharjo dalam Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi mengatakan bahwa keamanan informasi adalah sebagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.²⁵ Menurut Park & Kim dalam Sri Nawangsih dan Wahyu Ning Pramesti mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan tokoh online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data.²⁶ Dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.

Menurut Garfinkel,²⁷ keamanan pada suatu sistem teknologi harus meliputi empat aspek, yaitu:

²⁴ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya: ITS Press, 2009).

²⁵ Ahmad dan Pambudi, Bambang Setiyo, *Pengaruh*, 5.

²⁶ Sri Nawangsih dan Pramesti, Wahyu Ning, "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tokoh Pedia.com)" *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* 4, No. 3 (2017): 387.

²⁷ Simson Garfinkel, "PGP: Pretty Good Privacy", O'Reilly & Associates, Inc., 1995

1. *Privacy*, yaitu usaha untuk menjaga informasi dari orang yang tidak berhak mengakses.
2. *Integrity*, yaitu informasi tidak boleh diubah tanpa seizin pemilik informasi.
3. *Authentication*, yaitu berhubungan dengan akses kontrol yang berkaitan dengan pembatasan orang yang dapat mengakses dan yang memberikan informasi benar-benar asli.
4. *Availability*, yaitu berhubungan dengan ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

Di dalam upaya penanganan maupun pengendalian terhadap keamanan sistem informasi, kiranya harus mempertimbangkan tiga aspek penting dalam keamanan informasi yaitu:

1. Kerahasiaan (*Confidentiality*), merupakan aspek yang memastikan bahwa informasi hanya dapat di akses oleh orang yang berwenang.
2. Integritas (*Integrity*), merupakan aspek yang menjamin tidak adanya perubahan data tanpa seizin pihak yang berwenang, menjaga keakuratan dan keutuhan informasi.
3. Ketersediaan (*Availability*), merupakan aspek yang memberikan jaminan atas ketersediaan data saat dibutuhkan, kapanpun dan dimanapun.²⁸

²⁸ Shinta Nurul, Shynta Anggrainy, Siska Aprelyani, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi dan Network (Literature Review SIM)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informas*, Vol. 3, 5 (2022)

Berbicara tentang agama Islam, kita semua memahami bahwa Islam adalah agama yang komprehensif dalam memberikan panduan hidup bagi manusia. Di luar perintah melaksanakan ibadah dan menjauhi maksiat agar selamat di dunia dan akhirat, Islam juga mengatur masalah *muamalah* atau hubungan antarmanusia. Tiga pilar Islam adalah akidah (keyakinan), akhlak (moral) dan muamalah. Oleh karenanya, Islam telah memberikan panduan diberbagai bidang kehidupan manusia misalnya bidang hukum, sosial, politik, ekonomi, dan berbagai bidang lainnya. Bahkan permasalahan teknologi merupakan permasalahan kontemporer yang tidak pernah disebutkan secara eksplisit di dalam Al-qur'an dan Hadits, namun para pakar pada akhirnya menemukan dalil-dalil eksakta yang termasuk dalam Al-qur'an.²⁹

Islam adalah agama yang paling banyak berbicara tentang masalah keamanan. Sebagai contoh, dapat dikemukakan tentang kisah Nabi Zulkarnaen as dengan Ya'juj dan Ma'juj. Pada saat itu Nabi Zulkarnaen as diminta untuk membangun sebuah dinding tinggi dan tebal yang tidak dapat ditembus oleh Ya'juj dan Ma'juj untuk melindungi kaumnya dari kejahatan mereka. Nabi Zulkarnean pun kemudian membangun sebuah dinding yang terbuat dari bahan tembaga dan besi panas. Dinding tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan

²⁹ Soediro, "Prinsip Keamanan, Privasi dan Etika dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Kosmik Hukum*, Vol. 18, No. 2 (2018): 99

kaum yang membutuhkan keamanan tersebut. Kisah tersebut di paparkan dengan jelas di dalam QS *Al-Kahfi* ayat 95-97.³⁰

قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا ﴿٩٥﴾ أَتُونِي زُبَرَ الْحَدِيدِ
حَتَّىٰ إِذَا سَاوَىٰ بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ قَالَ انْفُخُوا حَتَّىٰ إِذَا جَعَلَهُ نَارًا قَالَ آتُونِي أُفْرِغَ عَلَيْهِ قَطْرًا ﴿٩٦﴾
﴿٩٦﴾ فَمَا اسْتَطَاعُوا أَنْ يَظْهَرُوهُ وَمَا اسْتَطَاعُوا لَهُ نَقْبًا ﴿٩٧﴾

Terjemahannya:

“Dia (Zulqarnain) berkata, “Apa yang telah dikuasakan kepadaku oleh Tuhanku lebih baik (daripada apa yang kamu tawarkan). Maka, bantulah aku dengan kekuatan agar aku dapat membuatkan tembok penghalang antara kamu dan mereka. Berilah aku potongan-potongan besi.” Hingga ketika (potongan besi) itu telah (terpasang) sama rata dengan kedua (puncak) gunung itu, dia (Zulqarnain) berkata, “Tiuplah (api itu)”. Ketika besi itu sudah menjadi (merah seperti) api, dia pun berkata, “berilah aku tembaga (yang mendidih) agar kutuangkan ke atasnya (besi panas itu)”. Maka, mereka (Ya’juj dan Ma’juj) tidak mampu mendakinya dan tidak mampu (pula) melubanginya.

Konsep dinding tembaga dan besi panas tersebut kemudian diadopsi dalam dunia teknologi yang populer dengan sebutan dinding api (*firewall*). *Firewall* ini tidak lain adalah untuk menghalau pengaksesan dari pihak-pihak yang tidak dikehendaki terhadap data atau komputer yang dimiliki oleh seseorang.

Kisah lain yang juga menunjukkan bahwa Islam telah memiliki perhatian pada masalah keamanan informasi secara tersirat disampaikan melalui kisah Nabi

³⁰ Qur’an Kemenag, “Al-Qur’an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//95-97>. 9 Juni 2023

Sulaiman as. Kisah tersebut sebagaimana dijelaskan dalam QS. *An-Naml* ayat 27-29.³¹

قَالَ سَنَنْظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنْتَ مِنَ الْكَاذِبِينَ ﴿٢٧﴾ اذْهَبْ بِكِتَابِي هَذَا فَأَلْقِهْ إِلَيْهِمْ ثُمَّ تَوَلَّ عَنْهُمْ
فَانظُرْ مَاذَا يَرْجِعُونَ ﴿٢٨﴾ قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ ﴿٢٩﴾

Terjemahannya :

“Dia (Sulaiman) berkata, “kami akan memperhatikan apakah engkau benar atau termasuk orang-orang yang berdusta. Pergilah dengan (membawa) suratku ini, lalu jatuhkanlah kepada mereka. Kemudian berpalinglah dari mereka, lalu perhatikanlah apa yang mereka bicarakan!”. Dia (Balqis) berkata, “Wahai para pembesar, sesungguhnya telah disampaikan kepadaku sebuah surat yang penting”.

Dengan demikian jika dikaitkan dalam konteks menggunakan CRM, ayat tersebut menjelaskan bahwa keamanan merupakan kemampuan dalam melakukan penjagaan atau kontrol terhadap informasi agar terhindar dari tindak kejahatan yang tidak diinginkan seperti terjadinya penipuan, sabotase data, pembobolan data dan lain sebagainya.

5. CRM (*Cash Recycle Machine*)

a. Pengertian CRM

CRM (*Cash Recycle Machine*) merupakan pengembangan dari mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), dimana CDM hanya dapat melayani setoran tunai, sedangkan CRM (*Cash Recycle Machine*) dapat melakukan keduanya, yakni setor

³¹ Qur'an Kemenag, “Al-Qur'an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//27-29>. 9 Juni 2023

tunai dan tarik tunai.³² CRM merupakan strategi untuk membangun dan mempertahankan basis nasabah yang memiliki *relationship commitment* yang kuat serta profitable bagi perusahaan serta mendorong perusahaan membina hubungan dengan konsumen sesungguhnya klasik, yakni motif ekonomi. Adapun indikator *Cash Recycle Machine* (CRM) yaitu *information Quality*, *Customer Service Efficiency*, dan *Ease of Navigation*.³³

Selain menyediakan layanan setor dan tarik tunai, mesin ini juga memiliki layanan sebagaimana aplikasi *mobile banking*, mulai dari transfer, cek saldo, pembayaran belanja *online*, hingga isi dompet digital pun bisa. Akibat layanannya yang relatif lengkap ini, adanya mesin CRM dianggap sedikit banyak dapat menggantikan atau meringankan peran *teller*. Sebab kini nasabah tidak perlu lagi datang dan mengantri ke kantor cabang untuk menyetorkan uang dan bisa melakukannya secara mandiri melalui fasilitas yang terdapat di mesin CRM.³⁴ Pertumbuhan mesin CRM semakin marak ketika pandemi covid-19. Pasalnya, adanya fasilitas ini mampu mengurangi jumlah nasabah yang mengantri di dalam bank, bisa menekan jam kerja *teller* juga, serta pengelolaannya yang lebih efisien, sehingga nasabah lebih puas. Belum lagi fakta bahwa setor tunai menggunakan fasilitas ini tidak membutuhkan kertas formulir, jadi retailif lebih ramah lingkungan.

³² Serly Heki Rahmawati dan Raymond, "Penggunaan Mesin CRM dan Aplikasi E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Batu Aji Batam", *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol. 4, No. 3 (2020) 256-266

³³ Ibid., 256

³⁴ Farichatul Chunsa, "Bank", investbro.id, 27 November 2022, <https://investbro.id/mesin-crm/> (27 November 2022).

b. Cara Kerja Mesin CRM

Cara menggunakan fasilitas ini untuk setor dan tarik tunai cukup simple.

Berikut ini langkah-langkahnya:³⁵

1. Masukkan kartu ATM dan PIN anda sebagaimana menggunakan mesin ATM biasa.
2. Pilih menu “*Cash Deposit*”. Salah satu bagian mesin yang bertugas untuk menerima dan menghitung uang akan terbuka. Kalau anda tidak ingin menggunakannya setor tunai, pada tahap ini anda bisa memilih menu yang lain.
3. Masukkan uang anda ke dalam bagian mesin tersebut. Di Indonesia, sejauh ini mayoritas bank hanya menerima uang senilai Rp. 50.000 dan Rp. 100.000 untuk dimasukkan ke dalam mesin. Pastikan uang yang anda masukkan bukan uang palsu, tidak terlipat, basah, atau lecet. Sebab, kalau yang anda masukkan uang palsu atau uang asli tapi basah, terlipat atau lecet, mesin secara otomatis akan menolaknya.
4. Setelah bagian mesin tertutup, dia secara otomatis akan menghitung jumlah uang yang anda masukkan. Jika mesin ada uang yang lecet, bagian mesin tersebut akan membuka kembali dan meminta anda untuk mengambil uang tersebut.
5. Jumlah uang yang anda masukkan akan nampak di layar. Jika sudah benar, maka pencet enter.

³⁵ Ibid,

6. Nominal uang tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam saldo rekening anda.
7. Selesai.

Sementara itu, jika anda ingin menarik uang. Anda bisa menggunakan mesin ini sebagaimana mesin ATM pada umumnya.

c. Fungsi Mesin CRM

Mesin CRM memiliki fitur utama untuk menyimpan uang tunai dengan aman sambil melakukan pencatatan keakun rekening bank yang bersangkutan dengan akurat. Adapun beberapa fungsi utama dari mesin CRM atau setor tarik tunai adalah sebagai berikut:³⁶

1. Setor tunai
2. Tarik tunai
3. Transfer sesama bank
4. Transfer antar bank
5. Pembayaran/pembelian
6. Top-up
7. Cek saldo
8. Dan transaksi pembayaran lainnya.

³⁶ Budak Duit Indonesia, "Mengenal Apa itu CRM", <https://budakduit.id/mesin-crm/>. 3 Juli 2022

d. Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang bisa didapatkan oleh para nasabah ataupun perbankan itu sendiri dari penggunaan mesin CRM diantaranya adalah:³⁷

1. Para nasabah dapat dengan mudah melakukan setor tunai tanpa perlu ke kantor cabang. Selain itu mereka tidak perlu mengantri terlalu lama untuk mendapatkan bantuan dari *teller* bank.
2. Dengan adanya mesin ini, para nasabah dapat melakukan setor tunai dalam waktu 24 jam.
3. Dengan adanya mesin ini, tentunya akan mengurangi beban kerja dari *teller* bank, sehingga pelayanan yang mereka berikan bisa jauh lebih maksimal.
4. Mengurangi proses manual yang dilakukan selama ini dalam proses setor tunai, seperti menghitung uang dan pencatatan saldo di rekening nasabah. Selain itu penggunaan mesin jauh lebih akurat dan aman.
5. Penggunaan mesin-mesin dinilai jauh lebih efisien dan bisa lebih banyak menjangkau para nasabah.
6. Fitur lebih banyak dibandingkan mesin atm biasa.

C. Kerangka Pemikiran

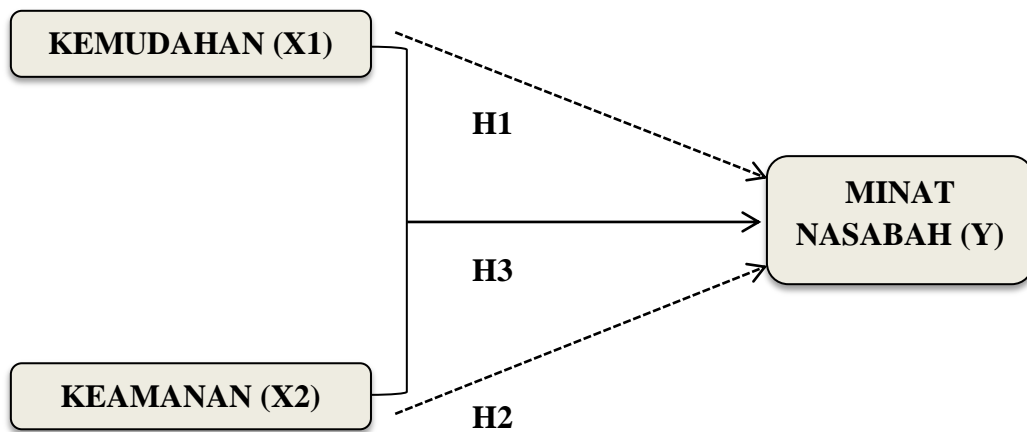
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan sebagai variabel independen terhadap minat nasabah sebagai variabel dependen. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :

³⁷ Ibid,

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

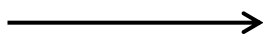
PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN CRM (CASH RECYCLE MACHINE) DI BANK BRI KANTOR CABANG PALU



Keterangan :

Variabel bebas = Kemudahan dan Keamanan

Variabel terikat = Minat Nasabah



= Pengaruh secara simultan



= Pengaruh secara parsial

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti dibawah dan *thesa* yang berarti kebenaran. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji. Hipotesis juga merupakan proporsi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.³⁸

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atika Safitri mendapati hasil kemudahan berpengaruh terhadap minat. Karena nasabah percaya bahwa aplikasi *mobile banking* mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami. Sehingga, H1 diduga persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM.
- b. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alif Ainul Khatimah Sulmi mendapati hasil keamanan berpengaruh terhadap minat. Karena tingkat kepercayaan nasabah akan keamanan dari layanan *mobile banking* tinggi, maka semakin tinggi pula minatnya untuk menggunakan layanan tersebut. Sehingga, H2 diduga persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM.

³⁸ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Edisi Revisi II, Cet. V, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 67.

- c. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iva Nur Laila mendapati hasil kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap minat. Karena memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun selain itu tingkat keamanan yang diberikan oleh bank sangat baik. Sehingga, H3 diduga persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji berapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologi dari sampel yang diambil dari populasi tertentu.¹ Jadi dalam penelitian survei bisa bersifat deskriptif, komparatif, asosiatif, komparatif asosiatif, dan hubungan structural (*Path analysis*/hubungan jalur, dan hubungan persamaan structural/*Structure Equation Model/SEM*).²

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka atau bisa diangkakan dan dianalisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³ Penggunaan desain ini digunakan karena ingin mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank BRI Kantor Cabang Palu.

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Cet, 2; Bandung: Alfabeta, 2018), 48.

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Cet. 1; Bandung; Alfabeta, 2019), 57.

³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 30.

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah PT. Bank BRI Kantor Cabang Palu yang terletak di jalan Moh. Hatta, Lolu Utara, Kec. Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Kemudian objek penelitian ini yaitu nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palu yang akan dikategorikan sesuai kebutuhan dari penelitian ini.

Lokasi penelitian dipilih secara purposive atau disengaja. Hal ini dikarenakan lokasi penelitian merupakan satu satunya Kantor Cabang Bank BRI yang berlokasi di Kota Palu. Selain itu, kemudahan untuk mengakses lokasi penelitian dan mengambil data yang dibutuhkan menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu, dalam populasi terdapat unit-unit populasi ataupun jumlah bagian-bagian populasi.⁴ Nanang Martono mengartikan populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁵

⁴ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi : Teori dan Aplikasi*, (Cet.I; Jakarta: Raja Grafindo, 2012), 125.

⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi revisi 2, (Cet. V; Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016). 76.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁶ Menurut Sugiharta dan kawan-kawan mendefinisikan sampel yaitu sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya.⁷

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono bahwa *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.⁸

Maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus Lemeshow,⁹ yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

⁶ Ibid., 76.

⁷ Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S. Oetomo, *Teknik Sampling*, (Cet. 2; Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 2.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*, Bandung: Alfabeta, 2009, 96.

⁹ Hening Rahmadina, “Perbedaan Perilaku Agresi Remaja Berdasarkan Gender Yang Tinggal Dengan Orangtua Tunggal Di Kota Sukabumi”, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2015), 32

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standar = 1,96

p = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

d = Alpha (0,01) atau Sampling Error = 10%

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 50\% \times (1 - P)}{10\%}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,5 \times 0,5}{0,1}$$

$$n = \frac{0,96}{0,01}$$

n = 96 (dibulatkan menjadi 100)

Maka, diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang akan dibulatkan menjadi 100 responden atau nasabah bank BRI Kantor Cabang Palu yang bertransaksi menggunakan mesin CRM (*Cash Recycle Machine*).

D. Variabel Penelitian

Definisi operasional yang dibuat berdasarkan kriteria pengukuran yang diterapkan pada variabel, menggunakan angka atau skor pada alat ukur dianggap representasi dari konsep mengenai variabel yang diukur.¹⁰

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (variabel independen)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*/Permodelan Persamaan Struktural) variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.¹¹ Adapun variabel dalam penelitian ini adalah: Persepsi Kemudahan (X1) dan Persepsi Keamanan (X2).

2. Variabel Terikat (variabel dependen)

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*/Permodelan Persamaan

¹⁰ Tri Yulianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI)” (Skripsi Tidak diterbitkan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta 2015), 12

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 57

Struktural), Variabel dependen disebut juga sebagai variabel endogen.¹² Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah: Minat Nasabah (Y).

E. Definisi Operasional

Menurut Sumardi Subyabrata dalam Juliansyah Noor definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan lainnya dan pengukurannya.¹³ Definisi dari masing-masing variabel adalah, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	No. Butir
1.	Kemudahan (X1)	Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental ¹⁴ Indikator:	1-4

¹² Ibid., 57.

¹³ Kuntjojo, *Metodologi Penelitian* (Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2009), 24.

¹⁴ Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta), *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. V, No.2, 2015, 141.

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti. 2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut. 3. Sistem mudah digunakan. 4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu kerjakan. <p>(Sumber : Imam Sugih Rahayu)</p>	
2.	Keamanan (X2)	<p>Keamanan informasi adalah sebagaimana kita dapat mencegah penipuan (<i>cheating</i>) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.¹⁵</p> <p>Indikator:</p>	5-8

¹⁵ Ahmad dan Pambudi, Bambang Setiyo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI) *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8, No. 1 (2014): 4

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan transaksi terjamin. 2. Pihak bank melindungi informasi nasabah. 3. Pihak bank dapat dipercaya dalam hal keamanan informasi nasabah 4. Bank bertanggungjawab dalam hal informasi nasabah.¹⁶ 	
3.	Minat Nasabah (Y)	<p>Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih.¹⁷</p> <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan untuk menggunakan teknologi 	9-11

¹⁶ Yumna Maulidya Husna, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan Online Banking Terhadap Customer Intention Pada Bank BRI Syariah KC Semarang Dengan Lifestyle Sebagai Variabel Moderating”. (Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Salatiga, 2021).

¹⁷ Irsan Kahar, “Pengaruh Motivasi dan Minat Belajar Siswa Kelas X Terhadap Hasil Belajar Servis Atas Bola Volly SMA Negeri 18 Luwu”, *Jurnal Jasmani dan Olahraga*, (Makassar, 2018), 8

		<p>2. Dukungan terhadap teknologi yang digunakan</p> <p>3. Perhatian terhadap pengembangan teknologi</p> <p>(Sumber : Irsan Kahar)</p>	
--	--	--	--

F. Instrumen Penelitian

Instrument yang diartikan sebagai alat bantu merupakan saran yang dapat diwujudkan dalam benda, contohnya: angket, daftar cocok, skala, pedoman wawancara, lembar pengamatan atau panduan pengamatan, soal ujian dan sebagainya.

Pada penelitian ini, instrument yang digunakan adalah kusioner. Kusioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.¹⁸

Tabel 2.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4

¹⁸ Riduwan, *Dasar Dasar Statistika*, (Cet. XII; CV Alfabeta, 2014), 51-52.

Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian dilapangan yang terjadi.¹⁹ Observasi dilakukan pada proses penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui secara langsung kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi yang diberikan oleh Bank BRI Kantor Cabang Palu dalam menarik para calon nasabahnya untuk menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) tersebut.
- b. Kusioner, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pernyataan tersebut.²⁰
- c. Dokumentasi, dokumen yang bersumber dari buku-buku, website, brosur, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah maupun skripsi.

¹⁹ Ahmad Abdilla Reza, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Skripsi yang diterbitkan. Lampung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2017. 68.

²⁰ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2014), 139.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Dimana analisis kuantitatif ini merupakan proses analisis yang terdapat data-data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM di Bank BRI Kantor Cabang Palu.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Pada analisis deskriptif data biasanya ditampilkan dalam bentuk tabel biasa atau tabel frekuensi, grafik, diagram batang, diagram garis, diagram lingkaran, akurasi pemusatan data, ukuran penyebaran data dan sebagainya.²¹

2. Analisis Statistik

a. Uji Instrumen Data

- **Uji Validasi**

Uji validasi merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner.²² Untuk mendapatkan dari hasil uji validasi, dilakukan dengan program computer SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Uji validasi memiliki kriteria penilaian. Yaitu, apabila r hitung $>$

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung ; Alfabeta.

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro, 2006), 52.

dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$) maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut valid. Apabila r hitung < dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut tidak valid.

- **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuisisioner yang telah dibagikan. Jika kuisisioner tersebut itu reliable, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS dengan uji statistic *Croncbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $>0,60$.²³

b. Transformasi Data Menggunakan MSI

Analisis Methode Of Succesive Interval (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Methode Of Succesive Internal (MSI), langkah-langkah dilakukan dalam MSI sebagai berikut:

- 1) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
- 2) Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
- 3) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut propors.
- 4) Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.

²³ Ibid, 48.

- 5) Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
- 6) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas).
- 7) Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$SV = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri atas beberapa uji yang perlu dilakukan yaitu:

- **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.²⁴ Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogorov-Sminov* untuk mengetahui sampel merupakan jenis distribusi normal.

- **Uji Multikolinieritas**

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di anatra variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Untuk

²⁴ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara. 2015), 153.

mendekati ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai (VIF) lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.²⁵

- **Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.²⁶ Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dilihat dengan menggunakan uji kolerasi Rank Spearman. Uji Rank Spearman dilakukan dengan mengkolerasikan absolut residual (AbsR) sebagai variabel tidak bebas dengan variabel bebas tetap. Jika kolerasi signifikan secara statistic mempengaruhi variabel tidak bebas, maka ada terjadi heteroskedastisitas.²⁷

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan lebih satu variabel bebas. Menurut Bawono, regresi ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat *Multivariate*, analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen dengan variabel independen yang lebih dari satu.²⁸ Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

²⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2009), 58

²⁶ Imam Ghozali, *"Aplikasi Analisis Multivariate, dengan Program IBM SPSS 21"*, Edisi 7, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 93

²⁷ Sugiyono, *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 2

²⁸ Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga; STAIN Salatiga Press, 2006), 84-85.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Yaitu yang berarti :

Y = Minat Bertransaksi

β_0 = Konstanta dari Persamaan Regresi

β_{1-3} = Koefisien Regresi

X_1 = Kemudahan

X_2 = Keamanan

E = Kesalahan (*error*)

e. Uji Hipotesis

Data diatas pada uji regresi berganda dapat diolah dilakukan dengan menggunakan program statistic computer SPSS, yang meliputi:

- **Uji Parsial (Uji t)**

Uji ini digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis uji tersebut menggunakan program SPSS versi terbaru alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:

- 1) Probabilitas > taraf signifikansi (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Probabilitas < taraf signifikansi (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima²⁹

- **Uji Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen atau variabel bebas secara bersamaan dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat.³⁰

Maka syarat pada uji ini adalah;

- 1) Jika f hitung > f tabel, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika f hitung < f tabel, maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

f. Uji Koefisiensi Determinasi

Uji Koefisiensi Determinasi yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R Square* karena variabel independen lebih dari dua dan nilai *Adjusted R Square* dapat naik turun apabila variabel independen ditambahkan dalam model penelitian.³¹

²⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis...*, 95.

³⁰ Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga; STAIN Salatiga Press, 2006), 91.

³¹ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*”, Edisi 8, (Cet, VIII; Semarang: Badan Penelitian, Universitas Diponegoro, 2016), 96

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI dimulai sejak didirikan sebuah lembaga semacam Bank oleh Raden Aria Wiriatmadja pada 1894 di Purwokerto, Jawa Tengah dengan nama *De Peorwokertoscne Hulp En Spaarbank De Inlandsche Hoodfden* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Pribumi. Pada tahun 1895 didirikanlah Bank Perkreditan Rakyat pertama dengan nama *Hulp-en Spaarbank De Inlandsche Ambteneren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi.¹

Sejak saat ini BRI mengalami pergantian nama, antara lain pada tahun 1912 menjadi *Centralekas Voor Het Volkscredietwezen*, dan pada tahun 1934 berubah nama menjadi *Algemeene Volkscrediet Bank* (AVB) yang menyatukan bank-bank perkreditan pada saat itu. Tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*. Sejak kemerdekaan Republik Indonesia, berubah nama lagi menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS) lalu menjadi Bank Menengah.²

Berdasarkan Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank yaitu Bank Rakyat

¹ Tantri Lestari, "Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI)", *Tagar. Id*, diakses pada (15 Mei 2021)

² Ibid.

Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.³

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Sampai sekarang PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada layanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil.⁴

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah. Yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah inspeksi/SPI. 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Perwakilan Khusus, 1 *New York Agency*, 1 *Caymand Island Agency*, 1 Kantor Perwakilan di Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos Pelayanan Desa.

1. Sejarah BRI Kantor Cabang Palu

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sulawesi Tengah. Bank

³ [www//https.wikipedia](http://www.https.wikipedia), BRI, Sejarah Singkat BRI, diakses pada Agustus 2013

⁴ Ibid.

Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Palu didirikan sekitar 1950an, yang berlandaskan hukum izin Usaha Kementerian Republik Indonesia.⁵

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Palu kini memiliki beberapa kantor unit BRI di kota palu, salah satunya unit manonda palu yaitu unit yang pertama kali di buka di kota palu.⁶ BRI Kantor Cabang Palu yang berada di jalan Dr. Mohammad Hatta No. 12 palu, Sulawesi Tengah dengan nomor kantor pos 94111 dan kode bank 022.

2. Cara Kerja Mesin CRM (*Cash Recycle Machine*)

Cara menggunakan fasilitas ini untuk setor dan tarik tunai cukup simple. Berikut ini langkah-langkahnya:⁷

1. Masukkan kartu ATM dan PIN anda sebagaimana menggunakan mesin ATM biasa.
2. Pilih menu "*Cash Deposit*". Salah satu bagian mesin yang bertugas untuk menerima dan menghitung uang akan terbuka. Kalau anda tidak ingin menggunakannya setor tunai, pada tahap ini anda bisa memilih menu yang lain.
3. Masukkan uang anda ke dalam bagian mesin tersebut. Di Indonesia, sejauh ini mayoritas bank hanya menerima uang senilai Rp. 50.000 dan Rp. 100.000 untuk dimasukkan ke dalam mesin. Pastikan uang yang anda

⁵ Sumarno, Asisten Pemasaran Dana (APD), PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Palu, Wawancara oleh penulis di palu, 11 Juli 2023.

⁶ Ibid.

⁷ Farichatul Chunsa, "*Bank*", investbro.id, 27 November 2022, <https://investbro.id/mesin-crm/> (27 November 2022).

masukkan bukan uang palsu, tidak terlipat, basah, atau lecet. Sebab, kalau yang anda masukkan uang palsu atau uang asli tapi basah, terlipat atau lecet, mesin secara otomatis akan menolaknya.

4. Setelah bagian mesin tertutup, dia secara otomatis akan menghitung jumlah uang yang anda masukkan. Jika mesin ada uang yang lecet, bagian mesin tersebut akan membuka kembali dan meminta anda untuk mengambil uang tersebut.
5. Jumlah uang yang anda masukkan akan nampak di layar. Jika sudah benar, maka pencet enter.
6. Nominal uang tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam saldo rekening anda.
7. Selesai.

3. Visi, Misi dan Tujuan

Setiap lembaga keuangan pasti memiliki visi, misi dan tujuan sebagai acuan untuk lebih maju, begitu pula Bank Rakyat memiliki visi, misi dan tujuan sebagai acuan.⁸

a) Visi

Visi Bank BRI : “Menjadi Bank Komersial Terkemuka yang Selalu Mengutamakan Kepuasan Nasabah”.

b) Misi BRI

1. BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan

⁸ Enjang Gupito, “Visi dan Misi Bank BRI”, <https://id.scribd.com>. Diakses pada (03 Juli 2013).

menengah (UMKM), untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.

2. BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).
3. BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada para berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.⁹

c) Tujuan

1. Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
2. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
3. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan argobisnis.
4. Menjadi salah satu bank *go public* terbaik.¹⁰
5. Menjadi bank yang melaksanakan *Good Corporate Governance* secara konsisten.

⁹ www/http, Visi Misi BRI, *Wikipedia*, diakses pada Agustus 2013

¹⁰ *Ibid.*

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Kuesioner

Data penelitian menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palu sebagai sampel penelitian. Penyebaran kuesioner penelitian yang disebar oleh penulis kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Deskripsi Kuesioner

Kuesioner yang disebar	kuesioner yang tidak kembali		kuesioner yang kembali		Kuesioner yang tidak lengkap	Kuesioner yang diolah
100	0	0%	100	100%	0	100

Sumber : Data Olah Peneliti, 2023

b. Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden sehingga dapat memberikan informasi tambahan serta memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat dari data penelitian tersebut serta hubungan variabel yang digunakan dalam penelitian dengan jumlah responden 100 orang nasabah pengguna CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Cabang Palu. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan data penelitian secara lebih rinci mengenai profil responden serta variabel penelitian.

Dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden, maka peneliti memperoleh data responden sebagai berikut:

a) Usia

Tabel 3.2
Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Angkatan	Frekuensi	Presentase (%)
17 – 25 tahun	62	62%
26 – 35 tahun	20	20%
36 – 40 tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden. Sebagian besar merupakan responden dari usia 17-25 tahun berjumlah 62 orang dengan presentase (62%), responden usia 26-35 tahun berjumlah 20 orang dengan presentase (20%), dan responden usia 36-40 tahun berjumlah 18 orang dengan presentase (18%).

b) Jenis Kelamin

Tabel 3.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden. Sebagian besar merupakan responden perempuan yang berjumlah 59 orang dengan presentase sebesar (59%), sedangkan sisanya merupakan responden laki-laki yang berjumlah 41 orang dengan presentase sebesar (41%).

c. Deskripsi Variabel

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu : Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan (Variabel Independen) dan Minat Nasabah (Variabel Dependen). Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Deskripsi Hasil Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi
Keamanan (X1), dan Minat Nasabah (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	N	Mean
		STS	TS	KS	S	SS		
Persepsi Kemudahan (X1)								
1.	Pernyataan 1	0	0	27	43	30	100	4,03
2.	Pernyataan 2	0	1	22	50	27	100	4,03
3.	Pernyataan 3	0	0	33	43	24	100	3,91
4.	Pernyataan 4	0	0	32	43	25	100	3,93
Persepsi Keamanan (X2)								
1.	Pernyataan 1	0	0	32	43	25	100	3,93
2.	Pernyataan 2	0	0	31	49	20	100	3,89
3.	Pernyataan 3	0	0	32	45	23	100	3,91
4.	Pernyataan 4	1	0	39	47	13	100	3,71

Minat Nasabah (Y)								
1.	Pernyataan 1	0	1	23	49	27	100	4,02
2.	Pernyataan 2	0	1	23	48	28	100	4,03
3.	Pernyataan 3	0	1	23	48	28	100	4,13

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3.4 diatas diperoleh nilai *mean* dari keseluruhan variabel yang ada. Dari variabel X1 diperoleh nilai *mean* tertinggi pada pernyataan 1 dan 2 dengan nilai *mean* sebesar 4,03. Pada variabel X2 diperoleh nilai *mean* tertinggi pada pernyataan 1 dengan nilai *mean* sebesar 3,93. Sedangkan dari variabel Y diperoleh nilai *mean* tertinggi pada pernyataan 2 dan 3 dengan nilai *mean* sebesar 4,03.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses analisis yang terdapat data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM di Bank BRI Kantor Cabang Palu. Menggunakan instrument yang valid dan *reliabel* dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan *reliabel*.

a. Uji Validasi

Uji validasi yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengukur apakah butiran pertanyaan atau pernyataan yang ada pada kuesioner tersebut sudah valid. Artinya

kuesioner yang diberikan berdasarkan butiran pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹¹

Uji validasi dalam penelitian ini menggunakan *Corrected Item Total Correlation* pada *Cronbach's Alpha* adalah uji validitas dengan mengkolerasikan setiap skor butir indikator dengan skor keseluruhan terhadap variabel induknya atau dikenal dengan kolerasi *Product Moment* yaitu membandingkan hasil *Output Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) dengan r_{tabel} (nilai kritis) pada *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel pada penelitian.¹² Pada penelitian ini jumlah sampel yang dipakai adalah 100 sampel dan besarnya df dapat dihitung $df = 100 - 2 = 98$ dan alpha (signifikan) 0,05 didapat r_{tabel} 0,1966. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> (R hitung)	R tabel	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	1	0,473	0,1966	Valid
	2	0,375		Valid
	3	0,702		Valid
	4	0,668		Valid
Persepsi Keamanan (X2)	1	0,803		Valid
	2	0,673		Valid

¹¹ Ghozali, I. "Analisis Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS" Semarang : Badan Penerbitan UDIP Semarang, 2013

¹² Arif Pratisto, "Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik", (Cet. 1 ; Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 240

	3	0,715	0,1966	Valid
	4	0,394		Valid
Minat Nasabah (Y)	1	0,822	0,1966	Valid
	2	0,831		Valid
	3	0,409		Valid

Sumber Data : Data Primer Diolah Dari Output SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel 3.5 variabel X1, X2 dan Y maka dapat dilihat nilai r_{hitung} pada kolom *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang artinya item pernyataan dalam variabel X1, X2 dan Y adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk dapat mengetahui apakah variabel tersebut dapat dipercaya untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 23 dimana dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.00 – 0.20	Kurang Andal
> 0.20 – 0.40	Agak Andal
> 0.40 – 0.60	Cukup Andal

> 0.60 – 0.80	Andal
> 0.80 – 1.00	Sangat Andal

Keterangan :

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60, maka kuesioner yang di uji dinyatakan valid atau reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60, maka kuesioner yang di uji dinyatakan tidak valid atau reliabel.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Reliability Coefisients</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	4 item	0,753	Reliabel
Persepsi Keamanan (X2)	4 item	0,817	Reliabel
Minat Nasabah (Y)	3 item	0,816	Reliabel

Sumber Data : Output SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel 3.7 dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0.60 ($\alpha > 0,600$), variabel independen persepsi kemudahan (X1) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,753, variabel persepsi keamanan (X2) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817, dan variabel dependen yaitu minat nasabah (Y) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,816 yang artinya bahwa variabel X dan Y dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

c. Methode Of Succesive Interval (MSI)

Transformasi *Method Of Succesive Interval* (MSI) adalah sebuah metode transformasi data ordinal menjadi data interval dengan mengubah proporsi kumulatif setiap perubahan pada kategori menjadi nilai kurva normal bakunya.¹³ Adapun data hasil proses transformasi dapat dilihat pada lampiran.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan terlebih dahulu apakah semua persyaratan statistic terpenuhi atau tidak karena sebelum melakukan uji-uji berikutnya seperti uji regresi berganda maupun uji hipotesis, uji asumsi klasik harus terlebih dahulu terpenuhi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan diterima serta menghindari adanya kemungkinan sebuah pelanggaran asumsi yang didasari pada asumsi dasar pada metode regresi. Hasil asumsi klasik disajikan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan nilai residual atas persamaan modal regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Keterangan:

- Jika signifikannya $> 0,05$ maka dapat dikatakan distribusi normal.

¹³ Setia Ningsi and Hendra Dukalang, "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda", *Jambura Journal Of Mathematic*, vol. 1. No. 1

- Sebaliknya, jika signifikannya $< 0,05$ maka dapat dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 3.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39361589
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

Sumber : Olah Data SPSS.23,2023

Pada tabel 3.8 hasil dari *Unstandardized Residual* pada kolom N=100 yang berarti jumlah sampel sebanyak 100, nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* 0,064. Hal ini juga dibuktikan dari hasil uji probabilitas pada SPSS 23 yang dilihat dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* nilainya 0,200 dimana $> 0,05$ yang artinya data berdistribusi normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi

kolerasi, maka dinamakan terdapat problem multikoleniaritas, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen.¹⁴

Dalam penelitian ini untuk menguji apakah ada multikoleniaritas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun cara untuk mendeteksinya yaitu dengan melihat tabel berikut:

Tabel 3.9
Uji Multikoleniaritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			tolerance	VIF
1 (Constant)	4.720	1.025		4.603	.000		
Persepsi Kemudahan	.870	.103	1.024	8.414	.000	.363	2.756
Persepsi Keamanan	.413	.100	.504	4.144	.000	.363	2.756

Sumber : Data Output SPSS.23.2023

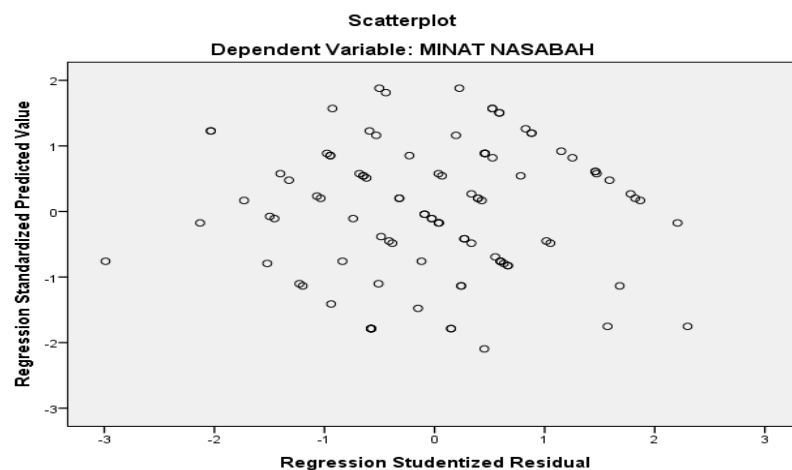
Berdasarkan tabel 3.9 menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada penelitian ini mendapatkan nilai 0,363 untuk variabel persepsi kemudahan dan persepsi keamanan dan VIF dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini dinyatakan bebas dari multikoleniaritas.

¹⁴ Irham Pakkawaru, "Pedoman Modal Statistik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Palu". 2020, 51

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidaksamaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot*. Berikut ini tampilan grafik *scatterplot* dari model regresi dalam penelitian ini yang disajikan pada gambar berikut:

Gambar 3.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas, melalui grafik *scatterplot* dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari gambar 3.10 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

4. Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda, analisis linear berganda adalah salah satu metode atau alat analisis *statistic non parametric* yang berfungsi menganalisis kaitan hubungan antara dua variabel atau lebih pada penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa hasil observasi dan pengukuran yang berkelompok. Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial maupun simultan variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji data yang merupakan data output SPSS 23.

Tabel 3.11
Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.720	1.025		4.603	,000
Persepsi Kemudahan	,870	,103	1.024	8.414	,000
Persepsi Keamanan	,413	,100	.504	4.144	,000
a. Dependent variable : Minat Nasabah					

Sumber : Olah Data SPSS.23, 2023

Berdasarkan tabel 3.11, maka bentuk persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,720 + 0,870X_1 + 0,413X_2$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yang mana variabel X1 (Persepsi Kemudahan) memiliki arah positif dan variabel X2

(Persepsi Keamanan) memiliki arah positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Minat Nasabah). Hasil perhitungan diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta positif sebesar 4,720, ini diartikan jika variabel independen yaitu persepsi kemudahan (X1) dan persepsi keamanan (X2) di asumsikan bernilai 0, maka nilai konsistensi minat nasabah (Y) sebesar 4,720.
- b. Nilai koefisien persepsi kemudahan (X1) sebesar 0,870, artinya jika variabel independen (X2) nilainya tetap dan (X1) mengalami kenaikan 1 satuan, maka (Y) akan mengalami kenaikan 0,870. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara (X1) dan (Y). semakin naik (X1) maka semakin naik nilai (Y).
- c. Nilai koefisien persepsi keamanan (X2) sebesar 0,413, artinya jika variabel independen (X1) nilainya tetap dan (X2) mengalami kenaikan 1 satuan, maka (Y) akan mengalami kenaikan 0,413. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara (X2) dan (Y). semakin naik (X1) maka semakin naik nilai (Y).

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu persepsi kemudahan (X1) dan persepsi keamanan (X2) benar-benar memberikan kontribusi secara parsial atau terpisah terhadap variabel dependen minat nasabah (Y) atau tidak. Hasil datanya bisa dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.12
Hasil Uji Parsial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.720	1.025		4.603	,000
Persepsi Kemudahan	,870	,103	1.024	8.414	,000
Persepsi Keamanan	,413	,100	.504	4.144	,000

Sumber Data : Output SPSS.23, 2023

Berdasarkan tabel 3.12 uji T pada variabel X apabila dimasukkan dalam regresi terlihat sebagai berikut:

1. Diketahui persepsi kemudahan (X1) diperoleh $T_{hitung} 8,414 > T_{tabel} 1,660$ (dimana T_{tabel} diperoleh dengan melihat T_{tabel} dengan rumus $T_{tabel} = (Sig./2; n-k-1)$ sehingga $T_{tabel} = (0,05/2; 100-2-1) = 0,025;97$ sehingga diperoleh 1,660) dan nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. Artinya $8,414 > 1,660$. Dengan demikian, menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
2. Diketahui persepsi keamanan (X2) diperoleh $T_{hitung} 4,144 > T_{tabel} 1,660$ dan nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. Artinya $4,144 > 1,660$. Dengan demikian, menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu persepsi kemudahan (X1) dan persepsi keamanan (X2) benar-benar

memberikan kontribusi secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah (Y) atau tidak. Hasil datanya bisa dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.13
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA*

Model	Surn Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	176.486	2	88.243	44.517	.000 ^b
Residual	192.274	97	1.982		
Total	368.760	99			

Sumber Data : Output SPSS.23,2023

Berdasarkan tabel 3.13 hasil uji ANOVA (*Analisis Of Varians*) atau F test diketahui nilai signifikan untuk persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 44.517 > F_{tabel} 3,089$ (dimana F_{tabel} diperoleh dari $(F_{tabel} = (k; n-k)$ atau $(F_{tabel} = 2 ; 100 - 2)$ jadi, $2 ; 98)$. Sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dimana H_3 yaitu persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

6. Uji Determinan (R)

Uji koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui bagaimana presentase dari keberpengaruhan variabel-variabel penelitian yaitu variabel independen kepada variabel dependen. Hasil perhitungan statistic oleh SPSS 23 menunjukkan persentase keberpengaruhan variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 3.14
Hasil Uji Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692	.479	.468	1.408

Sumber Data : Output SPSS,23.2023

Pada tabel 3.14 menunjukkan bahwa besarnya presentase yang dihasilkan yaitu pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,468, ini diartikan sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap variabel minat nasabah sebesar 46,8%. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 46,8% = 53,2%). Jadi sebesar 53,2% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah yang mana variabel tersebut tidak diteliti pada penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*), yang di buktikan dengan hasil uji t dan variabel persepsi kemudahan (X1) memiliki nilai $T_{hitung} 8,414 > T_{tabel} 1,660$ serta nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. Dalam hal ini variabel persepsi kemudahan bisa memberikan pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*).

Nasabah tentunya memandang bahwa ketika sebuah teknologi mudah untuk digunakan maka minat pun akan bertambah.

Hasil ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan Nabila nasabah BRI yang menyatakan bahwa salah satu kemudahan utama yang diberikan bank melalui jasa ATM yaitu dengan menghadirkan mesin yang bisa melakukan *double* fungsi yang di sebut dengan CRM (*Cash Recycle Machine*). Mesin ini sangat efisien dari segi waktu sehingga kita sebagai nasabah tidak lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi penyetoran, penarikan dan transaksi lainnya, cukup dilakukan kapanpun dimanapun.¹⁵

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. CRM (*Cash Recycle Machine*) sendiri diindikasikan tidak sulit untuk dipelajari dan diakses oleh nasabah, karena seperti yang kita ketahui bahwa mesin CRM (*Cash Recycle Machine*) ini merupakan pengembangan dari mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) dan CDM (*Cash Deposit Machine*) yang sudah sering digunakan oleh para nasabah untuk melakukan transaksi. Fitur-fitur yang terdapat dalam mesin CRM (*Cash Recycle Machine*) yaitu transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, serta pembayaran atau transaksi non tunai lainnya. Fitur-fitur tersebut tidak beda jauh dari fitur yang terdapat didalam mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) dan CDM (*Cash Deposit Machine*), jadi tentunya nasabah tidak memiliki kesulitan lagi untuk memakai atau menggunakan mesin CRM (*Cash Recycle Machine*)

¹⁵ Nabila, Nasabah, Wawancara, PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Palu, 13 Mei 2023

tersebut. CRM (*Cash Recycle Machine*) mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna dan menyediakan fitur yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dalam hal ini CRM (*Cash Recycle Machine*) sebagai bagian dari teknologi yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh suatu bank untuk menyediakan berbagai macam transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah.

Jadi, berdasarkan uraian tersebut penulis dapat katakan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan bahwa adanya kemudahan yang dirasakan oleh nasabah dalam bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*). Selain menyediakan layanan setor tunai, mesin ini juga memiliki layanan sebagaimana aplikasi *mobile banking*, mulai dari transfer, cek saldo, pembayaran belanja online, dan transaksi pembayaran lainnya. Adanya fasilitas ini mampu mengurangi jumlah nasabah yang mengatri di dalam bank serta pengelolaannya yang lebih efisien sehingga nasabah lebih puas dan akan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Davis yakni persepsi kemudahan merupakan ukuran untuk menunjukkan kemudahan menggunakan (*Perceived ease of use*) teknologi bisa dilihat dari kepercayaan (*belief*) seseorang untuk memahami dan menggunakan teknologi tersebut secara sederhana dan tanpa banyak usaha.¹⁶ Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahrul Rozi (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi

¹⁶ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridha Tarigan, dan Eveiyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”, *Global Jurnal Of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3, No.1 (2021); 64

Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN”.¹⁷ Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* di Bank BTN KC Banjarmasin. Hal ini menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan juga memiliki pengaruh bagi pengguna dalam melakukan suatu minat.

Sedangkan didalam ajaran islam kemudahan merupakan anugrah dari Allah Swt. diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama, terutama dalam keadaan sulit. Kemudahan-kemudahan yang diberikan islam adalah kemudahan yang paling sempurna. Agama islam selalu memberikan keringanan bagi setiap muslim, hal ini dijelaskan dalam QS. Al-A’la ayat 8:¹⁸

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Terjemahannya:

“Kami akan melampangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan).”

Dalam surah tersebut Allah Swt. mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan ayat tersebut dapat dikaitkan dengan penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*) yang mana diharapkan kemudahan penggunaan mesin ini dapat

¹⁷ Rozi Fahrul and Muhammad Ziyad. “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN”. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol. 3. No. 2 (2019). 29-102

¹⁸ Qur’an Kemenag, “Al-Qur’an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//185>. 27 Agustus 2023

mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam bertransaksi menggunakan suatu sistem.

2. Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Palu

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*), yang dibuktikan dengan hasil uji t dan variabel persepsi keamanan (X_2) memiliki nilai diperoleh T_{hitung} 4,144 > T_{tabel} 1,660 dan nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. Artinya 4,144 > 1,660. maka secara parsial variabel keamanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah (Y).

Sesuai teori keamanan dalam buku *Bulletproof Wireless Security* yang dikemukakan oleh Praphul Chandra, keamanan adalah keadaan merasa bebas dari rasa takut, cemas atau peduli. Artinya suatu teknologi berbasis internet atau jaringan yang aman yaitu ketika *user* atau penggunanya tidak merasakan ketakutan ataupun khawatir saat menggunakan teknologi tersebut.¹⁹ Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Misyella Fanny Christiani (2021) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Nasabah Bank Di Madiun”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan

¹⁹ Muhid Khoirul Hendrik dan Dwi Arjanto, “*Serba-serbi Transaksi Digital, Mengenal Apa Itu Keamanan Berlapis*”, Agustus 4, 2022, diakses pada 10 Agustus 2023. <https://bisnis.tempo.co/read/1619366/serba-serbi-transaksi-digital-mengenal-apa-itu-keamanan-berlapis>

E-Banking. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa jika E-Banking dinilai aman dalam bertransaksi, maka nilai menggunakan E-Banking semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika E-Banking dinilai tidak aman maka minat menggunakan E-Banking akan menurun.²⁰

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) sehingga dengan adanya keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat. Perlindungan hukum terhadap nasabah menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) selaku konsumen tidak lepas dari UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini merupakan peraturan yang mendasari perlindungan masyarakat dimana termasuk nasabah bank di dalamnya sebagai konsumen.²¹ Perlindungan konsumen terhadap barang maupun jasa merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang cakupannya sangat luas. Perlindungan ini berawal dari tahapan kegiatan untuk memperoleh barang maupun jasa hingga sampai pemanfaatan atau pemakaian barang maupun jasa tersebut, serta sebab akibat yang ditimbulkannya.²²

²⁰ Christiani Misyella Fanny and Intan Immanuela. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Nasabah Bank di Madiun". *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)* Vol. 9. No. 3 (2012). 220-232

²¹ Ngiu, S.F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Jurnal Lex Privatum*. Vol. 3 No. 1, 242

²² Nugraha, R. A., Dkk. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bertransaksi Online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 8 No. 2, 94

Peran bank itu sendiri sangat dibutuhkan dalam menjaga setiap hal yang berhubungan dengan nasabah dimana dengan adanya keamanan yang dirasakan oleh nasabah pada setiap informasi ataupun transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka hal itu berdampak positif terhadap bank tersebut. Kesalahan yang timbul diakibatkan oleh kesalahan ataupun kelalaian dari seorang nasabah juga sering timbul dalam menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) itu sendiri. Namun hal itu tidak lepas dari kurangnya informasi dan edukasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*). Untuk dari itu pihak bank dalam penyedia jasa perbankan dalam melakukan perlindungan preventif kepada nasabah, wajib memberikan informasi dan edukasi terhadap jasa yang ditawarkan khususnya dalam penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*). Karena informasi dan edukasi penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*) merupakan salah satu hak dari nasabah selaku konsumen.

Dalam hal ini islam sependapat dengan masalah keamanan informasi yang mana hal ini dijelaskan secara tersirat dalam kisah Nabi Muhammad AS. Kisah tersebut terdapat pada (QS. An-Naml ayat 27-29).²³

قَالَ سَنَنْظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنْتَ مِنَ الْكٰذِبِينَ (٢٧) اذْهَبْ بِكِتٰبِيْ هٰذَا فَاَلْقِهٖ اِلَيْهِمْ ثُمَّ تَوَلَّ عَنْهُمْ فَانظُرْ
مَاذَا يَرْجِعُوْنَ (٢٨) قَالَتْ يَآيٰهَا الْمَلٰٓئِٔةُ اِنِّيْ اُلْقِيْٓ اِلَيْكُمْ كِتٰبًا كَرِيْمًا (٢٩)

Terjemahannya :

“Dia (Sulaiman) berkata, “kami akan memperhatikan apakah engkau benar atau termasuk orang-orang yang berdusta. Pergilah dengan (membawa) suratku ini, lalu jatuhkanlah kepada mereka. Kemudian berpalinglah dari mereka, lalu perhatikanlah apa yang mereka bicarakan!”. Dia (Balqis)

²³ Qur'an Kemenag, “Al-Qur'an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura//185>. 27 Agustus 2023

berkata, “Wahai para pembesar, sesungguhnya telah disampaikan kepadaku sebuah surat yang penting”.

Dalam kisah ini dijelaskan bagaimana burung hud-hud mengantarkan sendiri surat tersebut kepada ratu balqis. Hal ini dilakukan burung hud-hud demi menjaga kerahasiaan data informasi yang ada dalam surat tersebut. Hal ini berarti penerapan konsep keamanan transaksi dan keamanan kerahasiaan data sangat diperlukan apalagi dalam dunia perbankan karena keamanan sendiri merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi konsumen akan membuat keputusan menggunakan layanan tersebut.

3. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM di Bank BRI Palu

Berdasarkan hasil perhitungan statistic, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk persepsi kemudahan (X1) dan persepsi keamanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 44.517 > F_{tabel} 3,089$, sehingga disimpulkan bahwa H3 diterima. presentase yang dihasilkan pada uji R sebesar 0,468, ini diartikan sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap variabel minat nasabah sebesar 46,8%. Sedangkan sisanya sebesar 53,2% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kanuk mengatakan bahwa minat nasabah adalah pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternative adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli

konsumen, pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.²⁴ Sedangkan menurut Kamarudin minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.²⁵

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nindi Eli Safitri (2022) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Akses, Trust, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank BSI KCP Kencong”, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan variabel keamanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.²⁶

Hal ini dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat dari seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Minat yang besar dari suatu hal merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat nasabah melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat nasabah menggunakan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh bank khususnya bank BRI Kantor Cabang Palu.

²⁴ Baskoro Nurseno, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Bukopin di Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*”. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7275/> (Diakses 10 Agustus 2023).

²⁵ Komarudin, “*Kamus Perbankan*” (Jakarta; Grafindo, 1994), 94.

²⁶ Safitri Nindi Eli, “*Pengaruh Kemudahan Akses, Trust, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank BSI KCP Kencong*” DISS. Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. 2022

Jika kita melihat minat yang besar terhadap sesuatu namun tidak melakukan upaya untuk meraih, mendapatkan atau memilikinya maka minat itu tidak ada gunanya. Dukungan islam terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat diyakini adanya. Terbukti dari sejarahnya ulama-ulama terkemuka pada abad ke-9 dan ke-10 seperti Al-khawarizmi ahli matematika, Abbas Qasim ibnu Firnas konseptor ahli pesawat terbang, Jabir bi Hayyan sebagai bapak kimia, dan para ulama-ulama lainnya. Jadi, minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah Swt. kepada kita namun, bukan berarti kita hanya berpangku tangan dan minat tersebut berkembang dengan sendirinya. Tetapi, upaya kita adalah mengembangkan sayap anugrah Allah Swt. kepada kemampuan maksimal kita sehingga karunia-Nya dapat berguna dengan baik pada diri kita dan kepada orang lain serta lingkungan dimana kita berada.²⁷

²⁷ Shaleh Rahman Abdul dan Muhibb Abdul Wahab, "*Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*". 273

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adanya penelitian ini dimaksudkan untuk mencari tahu minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu dengan menggunakan variabel persepsi kemudahan dan persepsi keamanan. Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dan hasil olah data, maka dapat disimpulkan:

1. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) yang dibuktikan dengan hasil uji t dengan nilai $T_{hitung} 8,414 > T_{tabel} 1,660$ serta nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$.
2. Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) yang dibuktikan dengan hasil uji t dengan perolehan nilai $T_{hitung} 4,144 > T_{tabel} 1,660$ dan nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$.
3. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk persepsi kemudahan (X1) dan persepsi keamanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 44.517 > F_{tabel} 3,089$, sehingga disimpulkan bahwa H3 diterima. Dan hasil pada uji R

sebesar 0,468, artinya persentase variabel persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap variabel minat nasabah sebesar 46,8%.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (*Cash Recycle Machine*) di Bank BRI Kantor Cabang Palu”. Maka penulis menyarankan hal-hal yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perbankan
 - a. Mempertahankan kemudahan penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada CRM (*Cash Recycle Machine*) agar dapat digunakan dengan cepat dan praktis sehingga pengguna tidak merasa kerepotan atau bahkan kebingungan dalam menggunakan fiturnya.
 - b. Tetap mempertahankan sistem keamanan berlapis yang sudah diterapkan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data, mencegah penipuan dan selalu memberikan *security service* yang baik bagi pengguna agar semakin percaya pada kualitas layanan bank BRI.
 - c. Dalam penyedia jasa perbankan pihak bank harus melakukan perlindungan preventif kepada nasabah, wajib memberikan informasi dan edukasi terhadap jasa yang ditawarkan khususnya dalam penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*). Karena informasi dan

edukasi penggunaan CRM (*Cash Recycle Machine*) merupakan salah satu hak dari nasabah selaku konsumen.

2. Bagi Pihak Kampus

Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diharapkan dapat memberikan praktikum dan meningkatkan ilmu-ilmu terbaru (kualitas dan kuantitas baik dalam akademik maupun non akademik) terutama mengenai penggunaan transaksi online, serta memberikan seminar-seminar terupdate sehingga dapat menciptakan generasi yang tidak buta akan produk-produk perbankan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini, hendaknya bisa lebih berkembang dan menyempurnakan penelitian ini, misal dari objek penelitian yang bisa diperluas, penggunaan variabel bebas lain yang bisa spesifik membahas layanan CRM (*Cash Recycle Machine*) untuk mengetahui letak minat pengguna CRM sehingga meningkatkan penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Nugraha, R. Dkk. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bertransaksi Online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 8. No. 2. 2015.
- Abdul, Shaleh Rahman dan Muhibb Abdul Wahab. “Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam”.
- Ahmad, Pambudi, dan Bambang Setiyo. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI”, *Jurnal Studi Manajemen*, 8. No. 1 2014.
- Ajzen, Icek, Attitudes, Personality, and Behavior. Milton-Keynes, England: Open University Press & Chicago, IL: Dorsey Press. 1988.
- _____, Icek. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, 1991.
- Al-Qardhawi, Yusuf. Metode dan Etika Pengembangan Ilmu Perspektif Sunnah, Bandung: Rosda. 1989.
- Ariani, Meiliyah dan Zulhawati. “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Line Pay”. 2017.
- Aromatika, Nurianda WFE., et al., eds., “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Lulusan Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Jurusan Teknik Sipil FT-UNP Terhadap Profesi Guru”, *Jurnal*, 5. No. 2. 2018.
- Ar-Rifa’I, Muhammad Nasib. dalam Ringkasan Ibnu Katsir. *Kemudahan dari Allah*, (Jakarta: Gema Insani Press). 2012.
- A. Astrini, D. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”, *Jurnal Lex Privatum*, 3, No. 1. 2015.
- Bagastia, Mohammad Irfan. “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang”, Skripsi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, Semarang. 2018.
- Bawono, Anton. “Multivariate Analysis dengan SPSS”, Salatiga: STAIN Salatiga Press. 2006.
- Budak Duit Indonesia. “Mengenal Apa itu CRM”, <https://budakduit.id/mesin-crm/>. 3 Juli 2022.

- Chunsa, Farichatal. "Bank", <https://investbro.id/mesin-crm/> 27 November 2022.
- Eli, Safitri Nindi, "Pengaruh Kemudahan Akses, Trust, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank BSI KCP Kencong" DISS. Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. 2022.
- F. Ngiu, S. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Jurnal Lex Privatum*. Vol. 3 No. 1. 2015.
- Fahrul, Rozi and Muhammad Ziyad. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN". *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol. 3. No. 2. 2019.
- Fanny, Christiani Misyella and Intan Immanuela. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Nasabah Bank di Madiun". *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)* Vol. 9. No. 3. 2012.
- Febriani, Shafira. "Pengaruh Literasi Keuangan dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM di Kota Malang". 2022.
- Garfinkel, Simson. "PGP: Pretty Good Privacy", O'Reilly & Associates, Inc., 1995.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro. 2006.
- Gupito, Enjang. "Visi dan Misi Bank BRI", <https://id.scribd.com>. Diakses pada 03 Juli 2013.
- Hendrik, Muhid Khoirul dan Dwi Arjanto. "Serba-serbi Transaksi Digital, Mengenal Apa Itu Keamanan Berlapis", Agustus 4, 2022, diakses pada 10 Agustus 2023. <https://bisnis.tempo.co/read/1619366/serba-serbi-transaksi-digital-mengenal-apa-itu-keamanan-berlapis>
- Husna, Yumna Maulidya. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kenyamanan Online Banking Terhadap Customer Intention pada Bank BRI Syariah KC Semarang Lifestyle Sebagai Variabel Moderating", Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN, Salatiga. 2021.
- I, Ghozali. "Analisis Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS" Semarang : Badan Penerbitan UDIP Semarang. 2013.

- Ikatan Bankir Indonesia. "Mengelola Bank Komersial", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2017.
- Jogiyanto. Sistem Informasi Keperilakuan, Edisi Revisi, Yogyakarta: Adi Offset. 2007.
- _____. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2008.
- Kahar, Irsan. "Pengaruh Motivasi dan Minat Belajar Siswa Kelas X Terhadap Hasil Belajar Servis Atas Bola Volly SMA Negeri 18 Luwu", *Jurnal Jasmani dan Olahraga*, Makassar. 2018.
- Kasmir. "Dasar-dasar Perbankan", Edisi 1, Cet. II; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Komarudin, "Kamus Perbankan", Jakarta; Grafindo, 1994.
- Kompasiana Beyond Blogging. "Pemahaman Bank Syariah", <https://www.kompasiana.com> 13 Juni 2018.
- Kumalasari, Rosa. Prananingtyas Paramita, dan Bagus Rahmanda. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan", *Jurnal Law Reform*, 14, No. 1. 2018.
- Kuntjojo. "Metodologi Penelitian", Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri. 2009.
- Laila, Ivanur. "Analisis Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, Keamanan dan Resiko Penggunaan Terhadap Minat Nasabah yang Menggunakan Mobile Banking di Bank BRI Syariah KC Tulungagung", Skripsi diterbitkan, IAIN Tulungagung, Tulungagung. 2021.
- Lestari, Tantri. "Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI)", *Tagar. Id*, diakses pada 15 mei 2021
- Mario Ledesman. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya", Skripsi yang tidak diterbitkan, UIN Raden Intan, Lampung. 2018.
- Martono, Nanang. "Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder", Edisi Revisi II, Cet. V; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Muhammad, "Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif", Cet. 1; Jakarta: Rajawali Pers. 2008.

- Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridha Tarigan, dan Eveiyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)", *Global Jurnal Of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3, No.1. 2021.
- Mulyati. "Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng", Universitas Islam Negeri A-Raniry Darusallam. 2017.
- Nabila, Nasabah, Wawancara, PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Palu, 13 Mei 2023
- Nasution, Mislah Hayati dan Sutisna. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah*, 1, No. 1. 2015.
- Nawangsih, Sri, Paramesti, dan Wahyu Ning. "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Tokoh Pedia.com", *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4, No. 3. 2017.
- Ningsi, Setia and Hendra Dukalang. "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda", *Jambura Journal Of Mathematic*, vol. 1. No. 1
- Nisa, Azizah Khoirun. "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan e-banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Islam Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang", Skripsi yang tidak diterbitkan, UIN Raden Intan, Lampung. 2018.
- Noor, Juliansyah. "Metodologi Penelitian", Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, Jakarta: Kencana. 2014.
- Nurdin, Winda Nur Azizah, dan Rusli "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financia Technology (Fintech) pada Mahasiswa Institusi Agama Islam Negeri IAIN Palu", *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Palu*, 2, No. 2. 2020.
- Nurseno, Baskoro. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Bukopin di Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang". <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7275/> Diakses 10 Agustus 2023.
- Nurul, Shinta. Shynta Anggrainy, dan Siska Aprelyani. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi,

Teknologi Informasi dan Network (Literature Review SIM).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informas*, Vol. 3, 5. 2022.

Pakkawaru, Irham. “Pedoman Modal Statistik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Palu”. 2020.

Pranoto, Margaretha Oktavia dan R. Gunawan Setianegara. “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran”, *Keunis*, 8, 1. 2020.

Priyatno, Duwi. “Analisis Kolerasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS”, Cet. 1; Yogyakarta: Penerbit Gaya Media. 2013.

Qur’an Kemenag. “Al-Qur’an dan Terjemahan”, Situs Resmi Kemenag, <http://quran.kemenag.go.id/sura/> 2023.

R. Panggih, D Istiarni dan P. Basuki. “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Pengguna Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia”. Diponegoro, *Journal Of Accounting*, Vol. 3, No. 2. 2014.

Rahayu, Imam Sugih. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta”, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, V, No. 2. 2015.

Rahmadina, Hening. “Perbedaan Perilaku Agresi Remaja Berdasarkan Gender yang Tinggal Dengan Orangtua Tunggal di Kota Sukabumi”, (Universitas Pendidikan Indonesia). 2015

Rahmawati, Serly Heki dan Raymond. “Penggunaan Mesin CRM dan Aplikasi E-channel Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Batu Aji Batam”, *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4, No. 3. 2020.

Reza, Ahmad Abdilla. “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”, Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan, Lampung. 2017.

Riduwan. “Dasar-dasar Statistika”, Cet. XII; CV Alfabeta. 2014.

Safarida, Nanda, Fahriansah, dan Novi Zikrillah. “Customer Preference Analysis In Using Cash Recycle Machine Service At Bank Syariah Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7, No. 1. 2022.

- Saputro, Brian Dwi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Nominal*, II, No. 1. 2013.
- Sarno, Riyanto, dan Iffano Irsyat. "Sistem Manajemen Keamanan Informasi", Surabaya: ITS Press. 2009.
- Siregar, Syofian. "Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17", Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara. 2015.
- Soediro. "Prinsip Keamanan, Privasi dan Etika dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Kosmik Hukum*, Vol. 18, No. 2. 2018.
- Sudjana. "Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar". Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2005.
- Sugiharto, et al., eds., "Teknik Sampling", Cet. 2; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif), Bandung : Alfabeta. 2009.
- _____. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D", Cet. 1; Bandung: Alfabeta. 2019.
- _____. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung : Alfabeta. 2010
- _____. 2007 dikutip dalam Nanang Martono, "Metode Penelitian Kuantitatif", Edisi Revisi 2, Cet. V; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2016.
- _____. Metode Penelitian Bisnis, Cet. 2 ; Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sumarno, Asisten Pemasaran Dana (APD), PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Palu, Wawancara oleh penulis di palu, 11 Juli 2023.
- Suraya, Iin. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart city", *Jurnal Komunikasi*, VI, No. 1. 2015.
- Teguh, Muhammad. "Metode Penelitian Ekonomi : Teori dan Aplikasi." Cet. 1; Jakarta: Raja Grafindo. 2012.

Walfajri, Maizal. "Transaksi Bulanan Mesin ATM dan CRM Naik 15% Hingga Maret 2022", <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-bulanan-mesin-atm-dan-crm-naik-15-hingga-maret-2022> 08 Maret 2022.

[www//https.wikipedia](https://www.wikipedia.org), BRI, Sejarah Singkat BRI, diakses pada Agustus 2013

[www/http](http://www.wikipedia.org), Visi Misi BRI, *Wikipedia*, diakses pada Agustus 2013

Yulianto, Tri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Bank BRI", Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Jakarta. 2015.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU**

No. Responden :

Responden Yth,

Saya Amina Hasrawati Labito (19.5.15.0023), mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian sebagai syarat kelulusan S1 pada prodi Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu, tentang “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (Cash Recycle Machine) di Bank BRI Kantor Cabang Palu”.

Mengingat pentingnya data ini, saya mengharapkan kepada saudara (i) untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya, jawaban yang saudara (i) berikan hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya, atas perhatian dan waktu saudara (i) saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Amina Hasrawati Labito
NIM : 19.5.15.0023

1. BIODATA RESPONDEN

Pertanyaan pada bagian 1 merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan data identitas responden.

Nama :
Tempat Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Perempuan

2. DAFTAR PERTANYAAN

PETUNJUK : Untuk pernyataan/pertanyaan berikut mohon saudara/saudari berkenan memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh saudara/saudari selama ini, dengan cara memberikan tanda Cek List (√) pada salah satu kotak pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Kurang Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

3. Gambar Mesin CRM (*Cash Recycle Machine*)



a. Persepsi Kemudahan (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya menggunakan CRM karena menu CRM mudah dipelajari dan mudah dimengerti.					
2.	CRM sangat mudah untuk dioperasikan karena saya merasa mampu menggunakan CRM untuk bertransaksi secara online.					
3.	Dengan menggunakan CRM dapat menghemat waktu saya.					
4.	Saya dapat bertransaksi dengan menggunakan CRM dengan cepat tanpa harus mengantri di bank.					

b. Persepsi Keamanan (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya yakin keamanan bertransaksi menggunakan CRM sangat terjamin.					
2.	Saya percaya pihak bank melindungi informasi /data nasabah dari <i>hackers</i> dan <i>crackres</i> .					
3.	Saya merasa aman ketika menggunakan CRM.					

4.	Pihak bank bertanggung jawab dalam hal informasi nasabah.					
----	---	--	--	--	--	--

c. Minat Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya tertarik menggunakan CRM karena syarat dan ketentuannya mudah.					
2.	Saya senang menggunakan CRM karena dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank.					
3.	CRM sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan nasabah.					

Lampiran 2 Tabulasi Data

X1 P1	X1 P2	X1 P3	X1 P4	TOT AL	X2 P1	X2 P2	X2 P3	X2 P4	TOT AL	Y P1	Y P2	Y P3	TOT AL
4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	15
4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	5	13
5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	3	13
5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	14
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	12
5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	3	11
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12
5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	4	5	13
4	5	3	3	15	3	3	3	4	13	5	5	3	13
4	3	5	5	17	5	5	5	4	19	3	3	5	11
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	9
4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12
4	3	3	5	15	5	4	4	3	16	3	3	4	10
3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	5	13
4	5	4	4	17	4	4	3	3	14	5	5	4	14
4	5	4	4	17	4	3	4	5	16	5	5	4	14
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	5	5	5	15
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	13
3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	9
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	15
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	5	5	5	15
4	3	5	5	17	5	4	5	3	17	3	3	5	11
5	2	4	4	15	4	4	4	4	16	2	2	3	7
3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	10
5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	15
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	13
4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	15
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9
5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15
4	3	5	5	17	5	4	5	4	18	3	3	4	10
3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	9

3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	5	13
3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	12
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	10
3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	9
3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	11
3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	10
4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	4	10
5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	5	13
4	5	3	3	15	3	3	3	4	13	5	5	5	15
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9
3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	11
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	12
5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	5	13
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	15
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12
5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	5	5	4	14
5	5	4	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	15
4	4	5	5	18	5	5	3	5	18	4	4	4	12
5	5	3	3	16	3	4	4	4	15	5	5	5	15
5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	12
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	12
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	12
5	3	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	5	11
5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	14
4	4	5	5	18	5	3	4	5	17	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	12
5	5	3	3	16	3	3	4	3	13	5	5	5	15
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13
4	5	3	3	15	3	3	3	3	12	5	5	5	15
5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	3	11
5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	3	11
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	11

4	4	5	5	18	5	5	3	5	18	4	4	3	11
3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	12
4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	5	11
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	12
4	3	4	4	15	4	4	5	3	16	3	3	5	11
4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	4	5	13
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	4	10
4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11
4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	10
3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	5	13
4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	5	13
3	5	4	4	16	4	4	4	1	13	5	5	4	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	10
3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Angkatan	Frekuensi	Presentase (%)
17 – 25 tahun	62	62%
26 – 35 tahun	20	20%
36 – 40 tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Lampiran 4 Hasil Jawaban Variabel X1, X2, dan Y

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	N	Mean
		STS	TS	KS	S	SS		
Persepsi Kemudahan (X1)								
1.	Pernyataan 1	0	0	27	43	30	100	4,03
2.	Pernyataan 2	0	1	22	50	27	100	4,03
3.	Pernyataan 3	0	0	33	43	24	100	3,91
4.	Pernyataan 4	0	0	32	43	25	100	3,93
Persepsi Keamanan (X2)								
1.	Pernyataan 1	0	0	32	43	25	100	3,93
2.	Pernyataan 2	0	0	31	49	20	100	3,89
3.	Pernyataan 3	0	0	32	45	23	100	3,91
4.	Pernyataan 4	1	0	39	47	13	100	3,71
Minat Nasabah (Y)								
1.	Pernyataan 1	0	1	23	49	27	100	4,02
2.	Pernyataan 2	0	1	23	48	28	100	4,03
3.	Pernyataan 3	0	1	23	48	28	100	4,13

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Lampiran 5 Hasil Uji Validasi

a. Uji Validasi Variabel X1 (Persepsi Kemudahan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1P1	11.87	3.286	.473	.268	.736
X1P2	11.87	3.589	.375	.223	.784
X1P3	11.99	2.818	.702	.900	.606
X1P4	11.97	2.878	.668	.898	.626

b. Uji Validasi Variabel X2 (Persepsi Keamanan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2P1	11.51	2.919	.803	.685	.687
X2P2	11.55	3.321	.673	.516	.755
X2P3	11.53	3.141	.715	.605	.733
X2P4	11.73	3.896	.394	.178	.876

c. Uji Validasi Variabel Y (Minat Nasabah)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YP1	8.16	1.631	.822	.982	.585
YP2	8.15	1.604	.831	.982	.573
YP3	8.05	2.189	.409	.175	.995

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

a. Variabel X1 (Persepsi Kemudahan)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.753	.752	4

a. Variabel X2 (Persepsi Keamanan)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.816	4

b. Variabel Y (Minat Nasabah)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.816	4

Lampiran 7 Hasil Uji MSI

Sucessive Interval					Sucessive Interval					Sucessive Interval			
4	4	4	3	Total	4	4	4	4	Total	4	4	4	Total
2,185	3,611	2,217	1,000	9,013	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
1,000	4,890	3,393	3,389	12,671	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	3,438	2,743	13,107	3,625	3,612	4,704	11,941
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	3,438	2,743	13,107	4,890	4,867	3,479	13,237
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	4,890	4,867	2,382	12,139
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	3,538	2,237	4,037	12,023	3,625	4,867	4,704	13,197
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	1,000	2,237	4,037	9,485	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	3,611	3,393	3,389	13,776	3,389	2,287	3,438	4,037	13,150	3,625	3,612	2,382	9,619
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	1,000	2,237	4,037	9,485	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	4,890	1,000	1,000	9,075	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	4,890	4,867	2,382	12,139
2,185	2,406	3,393	3,389	11,372	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	2,429	2,429	4,704	9,563
2,185	4,890	3,393	3,389	13,856	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	4,890	4,867	4,704	14,462
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	2,429	2,429	2,382	7,241
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	2,406	1,000	3,389	8,980	3,389	2,287	2,237	2,743	10,656	2,429	2,429	3,479	8,338
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	4,890	2,217	2,210	11,502	2,210	2,287	1,000	2,743	8,240	4,890	4,867	3,479	13,237
2,185	4,890	2,217	2,210	11,502	2,210	1,000	2,237	5,292	10,740	4,890	4,867	3,479	13,237
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	4,704	11,941
1,000	2,406	2,217	2,210	7,833	2,210	1,000	2,237	2,743	8,191	2,429	2,429	2,382	7,241
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	4,890	3,393	3,389	13,856	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	4,890	4,867	4,704	14,462
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	2,406	3,393	3,389	11,372	3,389	2,287	3,438	2,743	11,856	2,429	2,429	4,704	9,563

3,384	1,000	2,217	2,210	8,810	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	1,000	1,000	2,382	4,382
1,000	2,406	2,217	2,210	7,833	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	2,429	2,429	3,479	8,338
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	3,538	3,438	4,037	13,223	4,890	4,867	4,704	14,462
1,000	3,611	2,217	2,210	9,038	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	4,890	3,393	3,389	13,856	3,389	2,287	3,438	5,292	14,406	4,890	4,867	4,704	14,462
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	2,429	2,429	2,382	7,241
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	2,287	2,237	5,292	12,027	4,890	4,867	3,479	13,237
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	2,406	3,393	3,389	11,372	3,389	2,287	3,438	4,037	13,150	2,429	2,429	3,479	8,338
1,000	2,406	2,217	2,210	7,833	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	3,611	2,217	2,210	9,038	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	4,704	11,941
1,000	3,611	3,393	3,389	11,393	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	3,625	3,612	3,479	10,716
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	3,479	10,716
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	2,429	2,429	3,479	8,338
1,000	2,406	2,217	2,210	7,833	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	3,625	3,612	2,382	9,619
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	2,287	1,000	4,037	8,324	2,429	2,429	3,479	8,338
2,185	2,406	1,000	1,000	6,591	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	2,429	2,429	3,479	8,338
3,384	3,611	3,393	3,389	13,776	3,389	2,287	3,438	4,037	13,150	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	4,890	1,000	1,000	9,075	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	4,890	4,867	4,704	14,462
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	2,429	2,429	2,382	7,241
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	1,000	1,000	4,037	7,037	3,625	3,612	2,382	9,619
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	1,000	2,743	8,240	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	1,000	1,000	4,037	8,247	4,890	4,867	3,479	13,237
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	1,000	2,237	4,037	9,485	4,890	4,867	4,704	14,462

2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	1,000	5,292	13,219	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	1,000	1,000	10,273	1,000	2,287	2,237	4,037	9,561	4,890	4,867	4,704	14,462
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	2,237	4,037	13,201	4,890	4,867	4,704	14,462
3,384	4,890	3,393	3,389	15,055	3,389	3,538	3,438	5,292	15,657	4,890	4,867	4,704	14,462
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	3,438	4,037	11,972	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	2,406	1,000	1,000	7,790	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	2,429	2,429	4,704	9,563
3,384	4,890	2,217	2,210	12,700	2,210	2,287	2,237	5,292	12,027	4,890	4,867	3,479	13,237
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	1,000	2,237	5,292	11,919	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	1,000	2,237	2,743	8,191	3,625	3,612	3,479	10,716
3,384	4,890	1,000	1,000	10,273	1,000	1,000	2,237	2,743	6,980	4,890	4,867	4,704	14,462
3,384	3,611	2,217	2,210	11,422	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	4,704	11,941
2,185	4,890	1,000	1,000	9,075	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	4,890	4,867	4,704	14,462
3,384	3,611	3,393	3,389	13,776	3,389	3,538	2,237	4,037	13,201	3,625	3,612	2,382	9,619
3,384	3,611	1,000	1,000	8,995	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	2,382	9,619
1,000	3,611	2,217	2,210	9,038	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	1,000	2,237	4,037	9,485	3,625	3,612	2,382	9,619
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	1,000	5,292	13,219	3,625	3,612	2,382	9,619
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	2,287	2,237	4,037	9,561	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	3,438	4,037	11,972	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	2,406	2,217	2,210	9,018	2,210	2,287	2,237	2,743	9,477	2,429	2,429	4,704	9,563
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	2,406	2,217	2,210	9,018	2,210	2,287	3,438	2,743	10,678	2,429	2,429	4,704	9,563
2,185	3,611	3,393	3,389	12,578	3,389	3,538	3,438	4,037	14,401	3,625	3,612	4,704	11,941
1,000	2,406	1,000	1,000	5,406	1,000	2,287	1,000	2,743	7,030	2,429	2,429	3,479	8,338
2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	2,287	2,237	2,743	8,267	3,625	3,612	3,479	10,716
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	2,382	9,619
2,185	2,406	2,217	2,210	9,018	2,210	1,000	1,000	2,743	6,953	2,429	2,429	3,479	8,338
1,000	3,611	1,000	1,000	6,611	1,000	2,287	2,237	4,037	9,561	3,625	3,612	4,704	11,941

2,185	3,611	1,000	1,000	7,796	1,000	1,000	2,237	2,743	6,980	3,625	3,612	4,704	11,941
1,000	4,890	2,217	2,210	10,317	2,210	2,287	2,237	1,000	7,734	4,890	4,867	3,479	13,237
2,185	3,611	2,217	2,210	10,223	2,210	2,287	2,237	4,037	10,771	3,625	3,612	1,000	8,236
1,000	3,611	1,000	2,210	7,821	1,000	1,000	1,000	2,743	5,743	2,429	2,429	2,382	7,241

Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas dan Uji Multikoleniaritas

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39361589
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

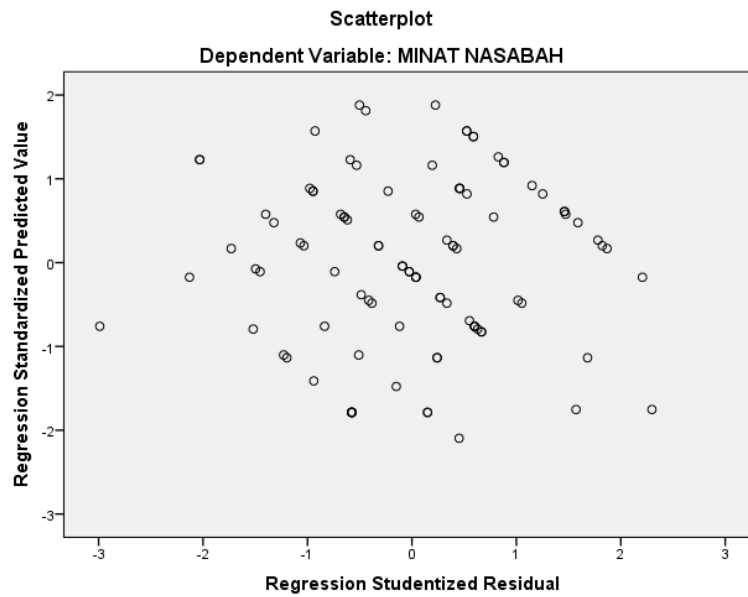
Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.720	1.025		4.603	.000		
	PERSEPSI KEMUDAHAN	.870	.103	1.024	8.414	.000	.363	2.756
	PERSEPSI KEAMANAN	.413	.100	.504	4.144	.000	.363	2.756

Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dan Analisis Regresi Berganda

Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.720	1.025		4.603	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN	.870	.103	1.024	8.414	.000
PERSEPSI KEAMANAN	.413	.100	.504	4.144	.000

Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (T) dan Uji Simultan (F)

1. Uji Parsial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.720	1.025		4.603	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN	.870	.103	1.024	8.414	.000
PERSEPSI KEAMANAN	.413	.100	.504	4.144	.000

2. Uji Simultan (F)

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.486	2	88.243	44.517	.000
	Residual	192.274	97	1.982		
	Total	368.760	99			

Lampiran 11 Hasil Uji Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692	.479	.468	1.408

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 49 / TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

- Membaca : Surat saudara : **Amina Hasrawati Labito / NIM 19.5.15.0023** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **PENGARUH PENGGUNAAN CASH RECYCLE MACHINE (CRM) DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK BRI KANTOR CABANG PALU**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.


7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022
- PERTAMA : 1. **Dr. Sitti Aisya, S.E.I., M.E.I** (Pembimbing I)
2. **Rizki Amalia, S.Si., M.Ak** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 20 Januari 2023

Dekan,


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.uindatokarama.ac.id email: humas@uindatokarama.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Amina Hasrawati Labito NIM : 195150023
TTL : Kolak, 17 Desember 2001 Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Perbankan Syariah Semester : VII
Alamat : Jl. Samudra II HP :

Judul :

- o Judul I
Pengaruh Penggunaan Cash Recycle Machine (CRM) dan
Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank
BRI Kantor Cabang Palu
- o Judul II
Pengaruh Sosialisasi Brimo dan Kemudahan Terhadap
Minat Nasabah Bertransaksi di Bank BRI Kantor Cabang
Palu
- o Judul III
Pengaruh Aplikasi Brimo dan Cash Recycle Machine Terhadap
Kemudahan Nasabah Bertransaksi di Bank BRI Kantor
Cabang Palu

Palu, 11 Januari2023

Mahasiswa

Amina Hasrawati Labito
NIM 195150023

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Dr. Siti Aulia, M.S.

Pembimbing II : Rizqi Amara, M.Sc.

a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAN

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP. 19860204 20403 1 002



Nomor : 2066 /Un.24/F.V/PP.00.9/07/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Palu, 21 Juli 2023

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Palu
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Amina Hasrawati Labito
NIM : 19.5.15.0023
TTL : Kolak, 17 Desember 2001
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Samudra 2

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN CRM (CASH RECYCLE MACHINE) DI BANK BRI KANTOR CABANG PALU"**

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang (Persero) TBK Kantor Cabang Palu

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.



Dekan
Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19630505 199903 1 002

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Amina Hasrawati Labito
Nim : 19.5.15.0023
TTL : Kolak, 17 Desember 2001
Agama : Islam
Alamat : Jln. Samudra 2 lorong2b
No. Hp : 0812-4312-5521
Email : aminahasrawatilabito@gmail.com
Nama Ayah : Mudyanto Labito
Nama Ibu : Sarini Surdin



B. Riwayat Pendidikan

- a. SD, Tahun Kelulusan : SD NEGERI KOLAK, 2013
- b. MTS, Tahun Kelulusan : MTS NURUL IMAN KOLAK, 2016
- c. SMA, Tahun Kelulusan : SMA NEGERI 1 PELING TENGAH, 2019