

PENGARUH AKSESIBILITAS DAN PREFERENSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KENDARI

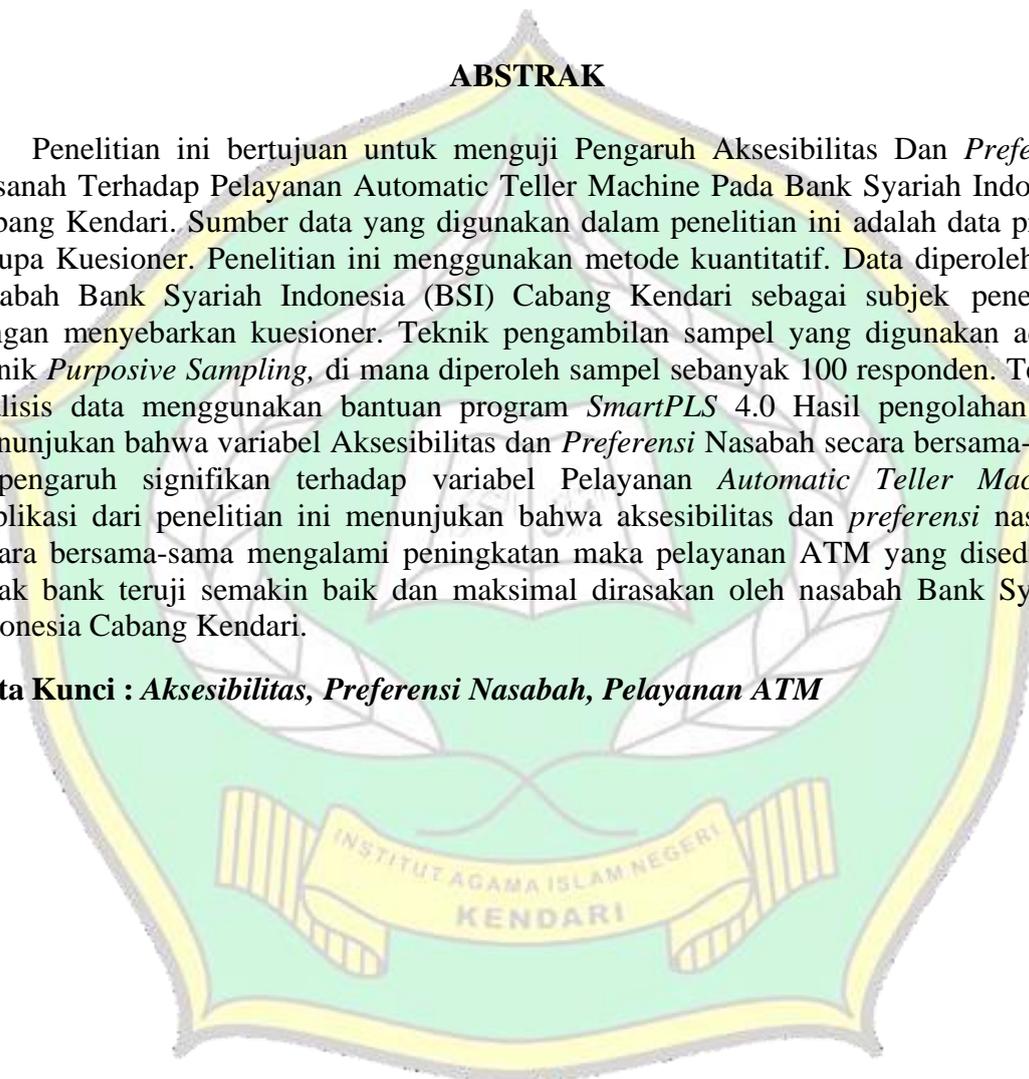
ASNUR SAFITRI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Aksesibilitas Dan *Preferensi* Nasabah Terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa Kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data diperoleh dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kendari sebagai subjek penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*, di mana diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan bantuan program *SmartPLS 4.0* Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel Aksesibilitas dan *Preferensi* Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Pelayanan *Automatic Teller Machine*. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dan *preferensi* nasabah secara bersama-sama mengalami peningkatan maka pelayanan ATM yang disediakan pihak bank teruji semakin baik dan maksimal dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari.

Kata Kunci : *Aksesibilitas, Preferensi Nasabah, Pelayanan ATM*



1. Pendahuluan

Persaingan ketat antar bank dan lembaga keuangan yang baru muncul, akan menuntut untuk dapat meningkatkan pelayanan, melalui penerapan teknologi informasi yang canggih, efektif dan efisien agar lebih aman dan mudah dalam melakukan proses transaksi sehari-hari. Kepuasan nasabah atas setiap layanan keuangan akan menjadi faktor penentu utama bagi keberlangsungan industri keuangan seperti perbankan (Insawan & Alwahidin, 2021:27-28). Untuk menunjang kebutuhan nasabah tersebut, dunia perbankan telah banyak menyediakan pelayanan yang berbasis teknologi, karena saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan aman serta dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Saat ini berbagai transaksi perbankan telah menggunakan teknologi informasi sehingga kegiatan yang dulu harus dilakukan melalui antrian yang cukup lama di counter bank kini dapat diwakili oleh mesin yaitu Automatic Teller Machine (ATM). Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat kasir otomatis tanpa orang, yang ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani berbagai transaksi perbankan yang rutin (Isnawati, 2019:4). Keberadaan ATM tentunya sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank, sehingga banyak kegiatan yang dapat dilakukan tanpa kendala waktu karena ATM dapat melayani nasabah 24 jam sehari, sehingga tidak ada aktivitas ekonomi yang menghambat jam kerja. Nilai pelayanan bagi nasabah sangat penting mengingat pelayanan bank merupakan pelayanan yang profesional. Sistem tabungan online, dengan ATM

merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Pelayanan ATM yang diberikan oleh bank yang berbasis syariah di kota kendari ini terbilang masih sedikit ini juga mempengaruhi aksesibilitas nasabah dalam bertransaksi.

Aksesibilitas merupakan analisis interaksi aktivitas dengan sistem jaringan transportasi dimana seseorang dapat mengukur derajat kenyamanan suatu objek, jasa pelayanan atau lingkungan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, (2019:6) di mana aksesibilitas adalah suatu lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum. Aksesibilitas adalah ukuran kenyamanan dan kemudahan untuk mencapai lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi dijangkau melalui transportasi, dengan akses yang memadai, banyak nasabah yang datang untuk menggunakan layanan ATM sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan keuntungan bagi bank itu sendiri.

Menurut Yudhistira P, (2014:7) aksesibilitas masih menjadi faktor penting bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan. Perluasan jaringan kantor merupakan agenda penting bagi perbankan nasional dalam meningkatkan jangkauan layanannya ke seluruh pelosok tanah air. Keamanan, kehandalan dan pelayanan yang baik tetap menjadi faktor penting bagi konsumen. Itulah mengapa aksesibilitas menjadi salah satu faktor kunci bagi nasabah saat menggunakan alat transaksi mesin ATM. Bank harus lebih kreatif dalam kegiatan pemasaran dan brandingnya untuk membangun preferensi tentang aksesibilitas bank di mata nasabah.

Selain itu preferensi merupakan hal yang menarik untuk diteliti karena dari preferensi kita dapat mengukur

tingkat kegunaan dan kepentingan relatif dari setiap alat/atribut yang terdapat dalam suatu produk. Dimana disini preferensi nasabah sebagai salah satu pilihan suka atau tidak suka oleh setiap nasabah terhadap sistem pelayanan automatic teller machine (ATM). Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, (2020:17-18) preferensi atau selera merupakan konsep yang digunakan dalam ilmu-ilmu sosial khususnya ilmu ekonomi. Ini mengasumsikan pilihan nyata atau imajiner antara pilihan alternatif dan kemungkinan peringkat alternatif tersebut, yang berdasarkan kesenangan, kepuasan, gratifikasi, pemenuhan, kegunaan yang ada dan dapat dilihat sebagai sumber motivasi.

Untuk wilayah cakupan Kota Kendari alat transaksi keuangan terbagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Alat transaksi keuangan atau mesin ATM yang tersebar pada bank konvensional tidak terhitung jumlahnya. Sedangkan untuk bank syariah sejak mengantongi izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tepatnya tanggal 27 Januari 2021 yang tercantum dalam Surat dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tentang izin penggabungan atau merger antara bank syariah milik BUMN yang ada yakni: PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah dan menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai bank hasil penggabungan.

Provinsi Sulawesi Tenggara sendiri saat ini pada Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki 11 kantor cabang yaitu diantaranya 6 kantor di Kota Kendari (Kc Kendari MT Haryono, Kc Kendari Mandonga, Kc Kendari A Silondae 1, KC Kendari A Silondae 2 dan KFO Pos Kendari), Kab. Buton 3 (KCP Baubau Bataraguru, KCP Baubau Betoambari dan KCP Baubau

Yos Sudarso), Kab.Kolaka 1 (KCP Kolaka), Kab.Kolaka Utara 1 (KCP Lasusua) dan Kab. Raha 1 (KCP Muna). Sedangkan, untuk mesin ATM BSI ada 5 yang tersebar di Kota Kendari maka dari itu bisa dilihat jumlah mesin ATM bank syariah yang disediakan oleh pihak bank masih sedikit hanya terdapat di beberapa tempat belum tersedia di seluruh kota. Kurangnya fasilitas pelayanan ATM mengakibatkan nasabah tidak banyak melakukan transaksi mesin ATM berbasis syariah tersebut kecuali nasabah melakukan transaksi di bank-bank konvensional yang sudah tersedia di berbagai tempat di dalam wilayah cakupan kota.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari tepatnya pada BSI Kc Kendari MT Haryono, BSI Kc Kendari A Silondae 1, dan BSI KC Kendari A Silondae 2. Selain itu, dalam penelitian ini menekankan pada pelayanan ATM yang dirasakan nasabah pada saat bertransaksi keuangan. Populasi dari penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kendari. Melalui hasil akhir yang didapatkan dalam penelitian ini, bank syariah dapat mengambil kebijakan lebih lanjut mengenai pengembangan layanan mesin ATM yang dibutuhkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya di Kota Kendari. Selain itu, dapat mengambil kebijakan lain terkait pelayanan bank syariah yang lebih baik agar tidak ketinggalan dengan bank umum atau bank konvensional.

Menurut Eid, (2011:78) efek terakhir ketika layanan dinilai baik dan memuaskan oleh pelanggan, kemungkinan besar pelanggan akan mengambil keputusan untuk tidak beralih ke penyediaan layanan lain. Kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai,

untuk itu kunci dalam menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah dengan memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Utomo dkk, 2021:27). Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian ini yaitu: “Pengaruh Aksesibilitas Dan Preferensi Nasabah Terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kendari”.

2. Landasan Teori

Aksesibilitas

Menurut Gunawan (2017:19-20), Aksesibilitas didefinisikan sebagai ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi penggunaan lahan dalam berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahya lokasi tersebut dijangkau melalui sistem jaringan transportasi. Setiap lokasi geografis yang berbeda mempunyai tingkat aksesibilitas yang berbeda hal ini disebabkan oleh aktivitas yang berbeda dari setiap penggunaan lahan.

Pada variabel X1 Aksesibilitas dimana Menurut Agus Purwanto (2012) dalam skripsi Supriyanti (2019) Suatu program aksesibilitas dapat dilihat melalui beberapa Indikator sebagai berikut:

- a. Keamanan dan kemudahan kelompok sasaran dalam memperoleh informasi terkait program dari petugas terkait serta kemudahan pelaporan jika mengalami masalah. Dimana petugas harus memberikan informasi terkait program seperti tujuan program, manfaat program, persyaratan untuk mendapatkan akses program, mekanisme pelaksanaan, serta kendala dan cara mengatasinya
- b. Kemudahan kelompok sasaran dalam melakukan transaksi
- c. Lokasi jelas dan terjangkau

- d. Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis yang mempunyai akses yang sama terhadap program pelayanan yang diberikan pada semua orang.

Preferensi Nasabah

Menurut Porteus dalam (Sangadja, 2013:201-202) preferensi adalah kecenderungan untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain. Preferensi merupakan bagian dari komponen pembuatan keputusan seorang individu.

Indikator variabel X2 Preferensi Nasabah diambil dari pendapat yang dicetuskan oleh Adiwarmanto (2002) yaitu terbagi menjadi 3 indikator, sebagai berikut:

- a. Kelengkapan (completeness) dimana setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang paling disukai dan tidak disukainya diantara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Misalnya A lebih disukai dari pada B dan B lebih disukai daripada A atau A dan B sama-sama disukai.
- b. Transitivitas (transitivity) yaitu dimana seseorang konsistensi dalam menentukan pilihan apabila dihadapkan oleh beberapa pilihan produk.
- c. Kontinuitas (continuity) Prinsip ini menjelaskan bila urutan komoditi A terdiri dari unsur-unsur yang sama dengan B, sedangkan untuk setiap unsurnya untaian A lebih besar dari B (A is strictly larger than B) maka A harus dipilih dan bukan B. Dimana ini berkaitan dengan unsur kepuasan dan ketidakpuasan setiap konsumen dalam memilih produk.

Pelayanan Automatic Teller Machine

Menurut Latumaerissa, (2013:284) Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara

elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (Plastic card) dan kode pengenalan diri (personal identification card).

Variabel Y Pelayanan Automatic Teller Machine menurut Masruro dan Sinollah (2019) kualitas pelayanan dapat diukur dalam 5 dimensi yang diusulkan oleh Parasurama, Zeithaml dan Berry (1998) adalah sebagai berikut.

- a. Reliable (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan jelas.
- b. Responsiveness (daya tanggap), yang mana kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.
- c. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan keamanan, ketersediaan uang dan mesin ATM yang dapat dipercaya yang dimiliki bank. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- d. Empathy (empati) meliputi lokasi mesin ATM yang strategis dan terjangkau, jaringan mesin ATM tersebar luas, fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- e. Tangibles (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan ruangan yang nyaman yang membuat nasabah merasa puas.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kuantitatif. Sedangkan berdasarkan klasifikasinya

penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif kausal yaitu yang dimaksudkan untuk mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiono, 2015:11). Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Untuk metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah metode survey. Jadi peneliti ingin melihat sejauh mana Pengaruh Aksesibilitas dan Preferensi Nasabah terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM).

Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti jumlahnya (infinite population), nasabah yang menggunakan Pelayanan Automatic Teller Machine.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus atau seleksi khusus. Berdasarkan teknik tersebut terdapat dua kriteria yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Kendari
- b. Nasabah yang sudah/belum pernah bertransaksi menggunakan mesin ATM BSI Cabang Kendari.

Maka untuk penentuan jumlah responden pada kuesioner penelitian ini dapat menggunakan Rumus Isac Michel (Siregar, 2013:34). Berdasarkan hasil dari perhitungan, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sejumlah 96,04 dan dibulatkan menjadi 96 orang kemudian dibulatkan kembali menjadi 100 responden.

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan sumber data primer, maka peneliti

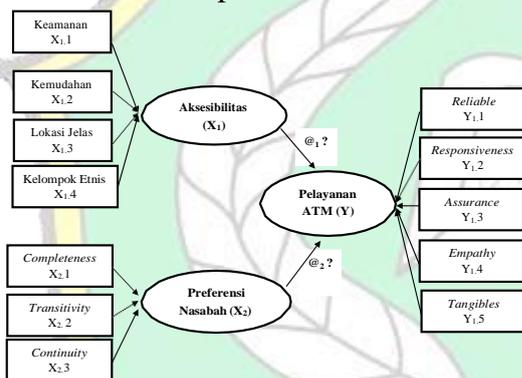
menggumpulkannya secara langsung dengan cara penyebaran kuesioner/angket pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data akan menggunakan 3 (dua) metode yakni:

- Kuesioner (angket)
- Dokumentasi
- Observasi

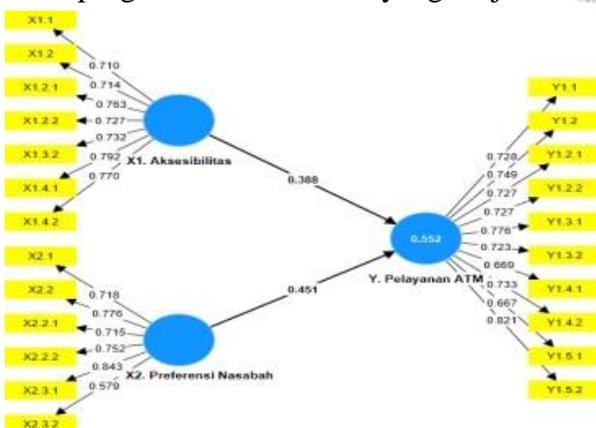
Berikut ini merupakan gambar dari desain dalam penelitian ini:



Untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya dengan menggunakan bantuan SmartPLS.

4. Hasil Dan Pembahasan Skema Model Partial Least Square (PLS)

Berikut ini adalah skema model program SmartPLS 4.0 yang diujikan :



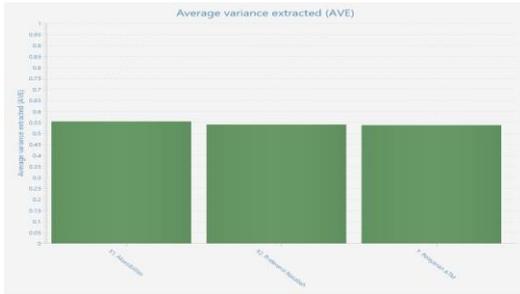
Discriminant Validity

Berdasarkan hasil yang diperoleh cross loading pada tabel di bawah menunjukkan bahwa nilai loading dari masing-masing item pernyataan terhadap konstruksya hasilnya lebih besar (>) dari pada nilai cross loadingnya. Dari hasil analisis cross loading disimpulkan bahwa tidak terdapat permasalahan discriminant validity.

Variabel	X1. Aksesibilitas	X2. Preferensi Nasabah	Y. Pelayanan ATM
X1.1	0,710	0,438	0,444
X1.2	0,714	0,256	0,398
X1.2.1	0,763	0,393	0,463
X1.2.2	0,727	0,521	0,556
X1.3.2	0,732	0,451	0,497
X1.4.1	0,792	0,482	0,503
X1.4.2	0,770	0,373	0,466
X2.1	0,369	0,718	0,458
X2.2	0,502	0,776	0,561
X2.2.1	0,522	0,715	0,431
X2.2.2	0,422	0,752	0,543
X2.3.1	0,387	0,843	0,593
X2.3.2	0,300	0,579	0,297
Y1.1	0,387	0,463	0,728
Y1.2	0,584	0,462	0,749
Y1.2.1	0,456	0,477	0,727
Y1.2.2	0,517	0,440	0,727
Y1.3.1	0,562	0,503	0,776
Y1.3.2	0,475	0,539	0,723
Y1.4.1	0,399	0,493	0,669
Y1.4.2	0,414	0,479	0,733
Y1.5.1	0,447	0,479	0,667
Y1.5.2	0,448	0,577	0,821

Grafik di bawah menyajikan hasil uji nilai AVE, dapat diketahui bahwa nilai AVE dari variabel aksesibilitas (X1) yaitu 0.554, dan 0.540 untuk variabel preferensi nasabah (X2), serta 0,537 untuk variabel pelayanan ATM (Y). Dari ketiga variabel tersebut menunjukkan nilai ketetapan AVE > 0,5, dengan demikian maka seluruh variabel telah memenuhi discriminant valid yang sesuai dengan nilai ketetapan AVE.

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Aksesibilitas (X1)	0,554
Preferensi Nasabah (X2)	0,540
Pelayanan ATM (Y)	0,537



Composite Reliability

Pengujian composite reliability pada tabel dibawah menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan untuk variabel aksesibilitas, preferensi nasabah dan pelayanan automatic teller machine (ATM) adalah lebih besar dari 0,7 yang mengindikasikan bahwa ketiga variabel pada model diestimasi memenuhi kriteria. Nilai composite reliabiliti yang terendah sebesar 0,849 pada variabel aksesibilitas dan dilanjutkan oleh variabel preferensi nasabah dengan nilai sebesar 0,869, serta nilai composite reliabiliti yang tertinggi adalah variabel pelayanan ATM sebesar 0,906. Sehingga dari pengujian ini dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator penyusunan variabel memiliki konsistensi internal yang baik.

Variabel	Composite Reliability (Rho_a)
Aksesibilitas (X ₁)	0,869
Preferensi Nasabah (X ₂)	0,849
Pelayanan ATM (Y)	0,906

Cronbach'h Alpha

Hasil uji reliabilitas juga diperkuat oleh nilai cronbach' alpha, dimana pada tabel dibawah hasil output cronbach' alpha pada masing-masing variabel yang digunakan yaitu pada variabel aksesibilitas sebesar 0,866, untuk variabel preferensi nasabah sebesar 0,828, dan untuk variabel pelayanan ATM sebesar 0,904. Dengan

hasil demikian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reabilitas yang tinggi terhadap masing-masing konstruknya dan telah memenuhi nilai yang diharapkan atau $> 0,7$.

Variabel	Cronbach'h Alpha
Aksesibilitas (X ₁)	0,866
Preferensi Nasabah (X ₂)	0,828
Pelayanan ATM (Y)	0,904

Koefisien Determinan (R-square/R2)

Berdasarkan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai R-square pada variabel dependen sebesar 0,552, yang menunjukkan bahwa pengaruh aksesibilitas (X₁), dan preferensi nasabah (X₂) terhadap pelayanan automatic teller machine (Y) mampu memberikan nilai 0,552 yang berarti bahwa variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X₁ dan X₂ sebesar 55,2% sedangkan sisanya $100\% - 55,2\% = 44,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak diajukan dalam penelitian ini, besaran pengaruh variabel lain disebut juga sebagai error (e). Nilai R-square sebesar 0,552 menunjukkan terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel aksesibilitas dan preferensi nasabah terhadap pelayanan ATM BSI.

Variabel	R-square
Pelayanan ATM (Y)	0,552

Analisis Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel di bawah hasil uji bootstrapping dengan SmartPLS dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (O) dari kedua variabel yaitu 0,388 untuk (X₁) dan 0,451 untuk (X₂) yang artinya bernilai positif serta pengaruh indikator terbesar ditunjukkan oleh variabel preferensi nasabah dengan nilai t-statistic 4.076. kemudian pengaruh

terbesar kedua adalah pengaruh indikator aksesibilitas dengan nilai t-statistic 3.349.

Model	Original sample (O)	T statistics ((O/STDEV))	P Value
X ₁ Aksesibilitas -> Y. Pelayanan ATM	0,388	3,349	0,001
X ₂ Preferensi Nasabah -> Y. Pelayanan ATM	0,451	4,076	0,000

Hipotesis pertama menguji apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap pelayanan automatic teller machine (ATM). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefesien beta aksesibilitas terhadap pelayanan automatic teller machine sebesar 0,388 dan t-statistic yaitu sebesar 3,349. Dari hasil ini dinyatakan t-statistic > t-table atau signifikan karena t-tabel merupakan (db=n-k, di mana jumlah sampel n = 100 dan k adalah jumlah variabel dengan nilai taraf signifikan 5% adalah 1,986) maka nilai t-statistic > t-tabel (3,349 > 1,986) dan p value 0,001 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel aksesibilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan automatic teller machine (ATM), yang artinya pernyataan H1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Yuliani (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemahaman dan aksesibilitasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Tetapi penelitian ini juga bertolak belakang

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tufy Supriyanti (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Aksesibilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah, yang mana untuk variabel aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menabung ini disebabkan oleh indikator lokasi untuk mengakses layanan menjadi salah satu faktor yang membuat variabel independennya tidak mempengaruhi variabel dependennya, tapi hasil akhir pada kedua variabel independenya secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis kedua menguji apakah preferensi nasabah berpengaruh signifikan terhadap pelayanan automatic teller machine (ATM). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefesien beta preferensi nasabah terhadap pelayanan automatic teller machine sebesar 0,111 dan t-statistic yaitu sebesar 4,076. Dari hasil ini dinyatakan t-statistic > t-table atau signifikan karena t-tabel merupakan (db=n-k, di mana jumlah sampel n = 100 dan k adalah jumlah variabel dengan nilai taraf signifikan 5% adalah 1,986) maka nilai t-statistic > t-tabel (4,076 > 1,986) dan p value 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel preferensi nasabah terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan automatic teller machine (ATM), yang artinya pernyataan H2 diterima.

Hal ini juga didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Kolter & Keller

(2008) yang menyatakan bahwa preferensi digambarkan sebagai pilih suka atau tidak suka oleh konsumen terhadap produk dan jasa sebagai evaluasi dari sifat kognitif seseorang, perasaan emosional dan kecenderungan bertindak melalui objek atau ide. Dalam hal ini sikap nasabah menggambarkan ekspresi perasaannya (inner feeling) terhadap produk dan layanan yang sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen yang senang atau tidak senang dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek yang akan digunakan.

Hasil hipotesis penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Saudah (2018) yang menyatakan bahwa variabel preferensi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *cash deposit machine*. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Yudhistira (2014), yang menyatakan bahwa preferensi nasabah berpengaruh terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik. Kemudian, penelitian lain pernah dilakukan juga oleh Sofhian (2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tujuh faktor dominan yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk pada bank Muamalat Indonesia Tbk yang dijadikan objek penelitian. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa secara teori dan hasil empiris mendukung bahwa variabel preferensi nasabah berpengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan nasabah. Itulah mengapa semakin tinggi preferensi nasabah maka harus semakin tinggi juga tingkat pelayanan ATM

yang disediakan pihak Bank Syariah Indonesia cabang Kendari.

Berdasarkan penjelasan data hipotesis pertama dan kedua dapat dilihat bahwa pada masing-masing indikator yang dihasilkan dari variabel penelitian yang diteliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan berhubungan positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas dan Preferensi Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Aksesibilitas dan Preferensi Nasabah terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari. Maka dapat disimpulkan secara keseluruhan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut.

1. Hasil analisis yang dilakukan pada variabel aksesibilitas, dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas yang disediakan maka semakin berkembang pula pelayanan mesin ATM yang diberikan pihak bank kepada nasabah dalam bertransaksi keuangan, tentu ini memberikan pengaruh positif kepada pihak BSI.
2. Hasil analisis yang dilakukan pada variabel Preferensi Nasabah, dapat disimpulkan bahwa variabel Preferensi Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan

Automatic Teller Machine. Hal tersebut menunjukkan preferensi nasabah dalam bertransaksi menyatakan bahwa nasabah lebih suka dan sering menggunakan pelayanan mesin ATM BSI Cabang Kendari dan dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah maksimal dalam memenuhi harapan dan kepuasan nasabah.

3. Hasil analisis yang dilakukan bahwa variabel Aksesibilitas dan Preferensi Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Automatic Teller Machine. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas dan preferensi nasabah secara bersama-sama mengalami peningkatan artinya pelayanan ATM yang disediakan pihak bank bisa dipastikan semakin baik dan maksimal dirasakan oleh nasabah BSI. Hal ini juga berpengaruh pada efisiensi dalam bertransaksi, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dimana saja dan kapan saja tanpa ada batasan waktu.

6. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran kepada pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kendari berupaya untuk lebih meningkatkan jaringan aksesibilitas pengolahan layanan ATM di fasilitas umum seperti sekolah, kampus, rumah sakit, mini market dll tujuannya agar mudah diakses oleh nasabah, serta dapat lebih meningkatkan fasilitas infrastruktur yang memadai sehingga dapat lebih

banyak memberikan kenyamanan bagi nasabah.

2. Industri perbankan juga harus istiqomah dalam memperhatikan dan merespon keluhan serta keinginan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam persaingan antar perusahaan untuk mempertahankan dan menarik nasabah agar tetap loyal dengan suatu perusahaan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau rujukan mengenai aksesibilitas dan preferensi nasabah terhadap pelayanan ATM, dan dapat memberikan banyak manfaat, menambah wawasan serta pengetahuan bagi pihak-pihak tertentu yang berkepentingan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam mengembangkan dan melanjutkan penelitian bagi peneliti selanjutnya, dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini dengan mengkaji kembali, mengubah item, dan lokasi penelitian yang diperkirakan dapat memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap pelayanan ATM.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Aswaja Press).
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta
- Butarbutar, Marisi. Dkk. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Pengembangan*. Yayasan Kita Menulis

- Cahyadi, W. (2022). *Pemanfaatan Media Terhadap Keberhasilan Wirausaha*. Padangsidimpuan: PT Inovasi Pratama Internasional
- Ghozali, I. (2014). *Partial Least Square, Konse Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0* (B. P. U. Diponegoro. (ed.)).
- Hamid, R. S. S. M. A. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat: PT. Inkubator Penulis Indonesia
- Hutagalung, B. (2004). *Pemanfaatan Fungsi ATM Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Siaga Pada PT. Bank Bukopia Meda*. Berliana. Sumatra Utara.
- Insawan, H. Alwahidin. 2021. *Teknologi Informasi Dan Piranti Keuangan*. Baruga- Kendari. AA-DZ Grafika
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Jogiyanto, H. M. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.(2016). Peserta Lokakarya II Pemutakhiran KBBI. Jakarta: Apk, pengayaan Kosakata Bahasa Indonesia
- Karim, A. A. (2007). *Ekonomi Mikro Islam*. (Raja Grafindo).
- Kasmir. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (PT. Raja Grafindo).
- Kasmir. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (P. R. G. Persada (ed.)).
- Khisty,J.& Lall, K. (2005). *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi*. (Erlangga).
- Kolter, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Laksono, Amien S. 2010.*keanekaragaman Hayat*. Malang: UB Press
- Latumaerissa, Julius, R. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* .(Jakarta: Selemba Empat)
- Mahtumah, B. (2021). *Administrasi Transaksi* (Gramedia Widiasarana Indonesia).
- Masram. Mu'ah. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Siduarjo: Zifatama Jawa
- Mukhsin. 2021. *Integrasi dan Praktik Supply Chain Manajemen*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia
- Nurdin, I., & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian sosial*. (Media Sahabat Cendikia).Surabaya
- Nuryadi,A. Dewi, & Dkk. (2017). *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. (Sibuku Media).Yogyakarta
- Sangadja, E. M & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Simamora, B. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (P. G. P. Utama (ed.)).
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Prenada Media Group).Jakarta
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudiantini, D. 2020. *Leaders and Culture bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian* (Cv Alfabet).Bandung
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*

- Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (22nd ed.). Bandung: Cv Alfabeta.
- Syahrum, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Citapustaka Media).Bandung
- Skripsi/Tesis**
- Dini, A. W. (2007). *Analisis Preferensi Nasabah Bank Syariah Di Kota Surakarta*. UNIV Sebelas Maret Surakarta.
- Halimah, S. N. (2019). *Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di bank syariah mandiri cabang palangka raya*. Ekonomi Islam, Iain Palangkaraya.
- Husna, N. (2019). *Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*. Perbankan Syariah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Isnawati, putri dayu eka. (2019). *Analisis Pengaruh Pelayanan Automatic Teller Machine Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Nasution, T.A. 2019. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Business-IT Alignment: Studi Kasus pada Universitas Muhammadiyah Riau*. Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Indonesia
- Octaviani, E. (2016). *Faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan dan penggunaan sistem manajemen pembelajaran exelsa Universitas sanata dharma*. Universitas sanata dharma. Yogyakarta.
- Pangestika, C. H. (2017). *Pengaruh Lokasi dan Citra Bank Terhadap Preferensi Masyarakat Bertransaksi Melalui ATM Bank Muamalat Di Minimarket Kota Surabaya*. Ekonomi Syariah, UIN. Sunan Ampel.
- Saudah, S. (2018). *Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap Penggunaan Layanan Cash Deposit Machine*. (Issue I). Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Shafriyaldi, R. (2017). *Pelayanan Jasa Melalui Automatic Teller Machine (Atm) Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*. Perbankan Syariah, UIN AR-Raniry.
- Shinta, C. (2018). *Pengaruh Preferensi dan Aksesibilitas Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan*. UNIV Pembangunan Panca Budi.
- Supriyanti, T. (2019). *Pengaruh Aksesibilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah*. UIN Sunan Kalijaga.
- Utami, R. L. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Promosi Terhadap Preferensi Pembiayaan Bai Bişaman Ajil Pada Bmt Al-Huda Sirau Kemranjen Banyumas Skripsi*. Ekonomi Islam, IAIN Purwokerto.
- Wahyuni, S. (2020). *Analisis Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui Cdm Dan Teller (Studi BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu)*. (IAIN) Bengkulu Bengkulu.
- Yuliani, sri. (2019). *Penggunaan Cash Deposit Machine Terhadap (Studi Pada Pt . Bni Syariah Cabang Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh Mengingat.
- Yuniarti, Yeni. 2016. *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Media Sosial dalam*

Berwirausaha dengan Menggunakan Decomposition Theory Of Plannet Behaviour (DTPD). Universitas Pendidikan Indonesia

Jurnal

- Azmansyah, & Emkhad, A. (2017). *Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Sumber Finansial Di Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru Riau.* Jurnal Ekonomi KIAM Pekanbaru, vol.28 No.
- Eid I, M. (2011). determinants of e-commerce customer satisfaction, trust, and loyalty in saudi arabia. *Journal of Electronic Commerce Research, VOL 12, NO 1, 2011 Though,* 78. <https://doi.org/10.2514/6.1993-3261>
- Gunawan, B.A. (2017). *Analisa Model Bangkitan Tarikan Kendaraan Pada Sekolah Negeri Di Zona Pinggiran Kota Di Kota Medan.* Jurnal UM Sumatera Utara.
- Lumban, B. R. (2019). Seberapa Besar Kualitas Produk Mempengaruhi Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat (Sensus Pada Komunitas Honda Beat Purwakarta). *Jurnal JIM UPB.* <https://ejournal.co.id>
- Rachman, P. A., & Prabawani, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Minat Menggunakan ATM Setor Tunai Bank Mandiri Di Semarang.* Jurnal Ilmu Administrasi. HAL 2
- Rahmadhania, M. I. (2014). *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller Dan Cash Deposit Machine.* Jurnal Ilmiah. HAL 3
- Alwahidin, Jufra, A., Mulu, B., & Mulu, B. (2023). A new economic perspective: Understanding the impact of digital financial inclusion on Indonesian households consumption. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan,* 26(2), 333–360.
- Insawan, H., Abdulahanaa, Karyono, O., & Farida, I. (2022). The COVID-19 pandemic and its impact on the yields of sharia stock business portfolio in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review,* 7(6), Article e0941. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i6.941>
- Insawan, H., Rahman, M., & Anhusadar, L. O. (2020). Comparative analysis of syariah bank in Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology,* 29(4), 1457–1463.
- Kamaruddin, Misbahuddin, Sarib, S., & Darlis, S. (2023). Cultural-based deviance on Islamic law; Zakat Tekke Wale' spending in Basala, Konawe, Southeast Sulawesi, Indonesia. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial,* 18(2), 568–590.
- Maguni, W., Rum, J., Sofhian, & Hadi, M. (2023). Investigation of the effect of organizational ambidexterity and innovation capability on supply chain performance: An empirical study of Indonesian MSMEs. *Journal of Law and Sustainable Development,* 11(7), Article e01050. <https://doi.org/10.1016/j.jlsd.2023.e01050>
- Muhdar, H. M., Maguni, W., Muhtar, M., Bakri, B., Rahma, S. T., & Junaedi, I. W. R. (2022). The impact of leadership and employee satisfaction on the performance of vocational college lecturers in the digital era. *Frontiers in Psychology,* 13, Article 895346. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.895346>
- Nawas, K. A., Amir, A. M., Syariati, A., & Gunawan, F. (2023). Faking the Arabic imagination till we make it: Language and symbol representation in the Indonesian e-commerce. *Theory and Practice in Language Studies,* 13(4), 994–1005. <https://doi.org/10.17507/tpls.1304.23>
- Rahman, M., Palilati, A., Samdin, Insawan, H., Hadisi, L., Yusuf, Putera, A., Syaifuddin, D. T., & Kamaluddin, M. (2024). Impactful Contributions: Sharia Banks in Advancing Agricultural and Agribusiness Development, Empowering MSMEs and Enhancing Human Resources Management. *Journal of Global Innovations in Agricultural Sciences,* 12(2), 503-522. <https://doi.org/10.22194/JGIAS/24.1328>

- Sinollah, & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. Jurnal Dialektika. Unira Malang, 4.
- Sofhian. (2016). *Analisis Preferensi Nasabah Penabung Pada Bankmuamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo*. Li FALAH Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam, I.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *JIEI (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam)*
- Ulfa, R. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wisatawan Dalam Memilih Hotel Syariah (Studi Kasus Di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah*, 4.
- Utomo, Agus P, N. A. F. A.. (2021). Perspektif dan Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Ib Hijrah Wad'iah Studi Kasus Bank Muamalat KCP Konawe. *Robust. Research Business and Economich Studies*. FEBI IAIN Kedari.
- Yudhistira P, A. (2014). *Analisis faktor yang mempengaruhi preferensi dan aksesibilitas terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik*. Jurnal Ilmiah. Univ Briwijaya, Malang
- Zulmaizar, M. M., & Rahman, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*. J. ALIF Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial

Budaya Islam, 4(1), 82–99.

Website

<https://perpustakaan.kemdikbud.go.id/e-perpusdikbud>. Diakses pada Selasa, 18 Januari 2022

<https://www.bankbsi.co.id/jaringan?page=105>. Diakses pada Kamis, 23 Desember 2021

<https://ejournal.iainkendari.ac.id/lifalah>. Diakses pada Jum'at, 28 Januari 2022

<https://books.google.co.id/>.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=jurnal

