

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa

Sabilla Ayuni<sup>1</sup>, \*Khairatun Hisan<sup>2</sup>, Abdul Hamid<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Agama Islam Negeri Langsa

\*penulis Korespondensi: khairahisan@iainlangsa.ac.id

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of convenience, need, trust and location on customers' decisions to use cash deposit at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines, Langsa City. This research approach is quantitative. The population in this study were all users of Bank Syariah Indonesia cash deposit ATMs in Langsa City, while the sample used was 75 people. Data collection techniques consist of observation, interviews, questionnaires and documentation. Data analysis techniques include analysis prerequisite tests, classic assumption tests and hypothesis testing. The results of the study show that convenience has a positive and significant effect on customers' decisions to use cash deposits at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines, Langsa City. This is evidenced by the sig value of the convenience variable, which is  $0.035 < 0.05$  and the tcount value is  $2.930 > 1.9944$  (ttable). Needs have a positive and significant effect on customers' decisions to use cash deposits at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines, Langsa City. This is evidenced by the sig value of the needs variable, namely  $0.011 < 0.05$  and tcount  $2.616 > 1.9944$  (ttable). Trust has a positive and significant effect on customers' decisions to use cash deposits at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines, Langsa City. This is proven based on the sig value of the trust variable, which is  $0.047 < 0.05$  and the tcount value is  $2.935 > 1.9944$  (ttable). Location has a positive and significant effect on customers' decisions to use cash deposits at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines, Langsa City. This is evidenced by the sig value of the location variable, namely  $0.020 < 0.05$  and tcount  $3.113 > 1.9944$  (ttable). Convenience, need, trust and location simultaneously have a positive and significant impact on customer decisions to use cash deposit at Bank Syariah Indonesia Automated Teller Machines in Langsa City. This is evidenced by the results of the F test obtained sig  $0.001 < 0.05$  and Fcount  $> Ftable (2.774 > 2.50)$ .*

**Keywords:** Convenience, Need, Trust, Location and Customer Decision

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna ATM setor tunai Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 75 orang. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji prasyarat analisis, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig variabel kemudahan yakni  $0,035 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,930 > 1,9944$  ( $t_{table}$ ). Kebutuhan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig dari variabel kebutuhan yakni  $0,011 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,616 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ). Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig dari variabel kepercayaan yakni  $0,047 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,935 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai sig dari variabel lokasi yakni  $0,020 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,113 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ). Kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F diperoleh nilai sig  $0,001 < 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel} (2,774 > 2,50)$ .

**Kata Kunci:** Kemudahan, Kebutuhan, Kepercayaan, Lokasi dan Keputusan Nasabah

## PENDAHULUAN

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, telah lama menantikan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan. Sistem bank yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktik bunga. Dalam era globalisasi seperti ini, persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. (Sukamto, 2014 : 7)

Persaingan dalam bidang pelayanan bank salah satunya dalam pelayanan setoran tunai. Sebelumnya untuk melakukan setor tunai hanya bisa dilakukan melalui *teller*, namun saat ini hal tersebut sudah bisa dilakukan melalui *teller* maupun ATM (*Automatic Teller Machine*). Nasabah dapat melakukan setor tunai dalam mata uang rupiah baik ke rekening sendiri ataupun ke rekening orang lain tanpa dikenakan biaya. Dengan adanya ATM setor tunai, pihak Bank ingin memberikan kepuasan kepada nasabahnya dan untuk menghindari antrian panjang di *teller* pada jam-jam tertentu serta dapat memberikan pilihan kepada nasabah untuk menyetorkan uangnya di luar jam kerja dan di hari libur sekalipun.

ATM setor tunai bekerja selama 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu, selain itu membantu nasabah untuk menabung meskipun dengan nominal kecil yang seringkali membuat nasabah merasa malu apabila menabung melalui *teller*. Melalui ATM setor tunai nasabah dapat menabung minimal pecahan Rp.50.000. (Asmawati, 2019 : 78) Meskipun bila melalui *teller* penyetoran dengan nominal kecil juga dapat dilakukan, tetapi nasabah

cenderung malu dan gengsi melakukan penyetoran dalam nominal kecil melalui *teller*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Langsa menjadi lokasi penelitian pada penelitian ini. Hal ini karena Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Langsa menyediakan layanan ATM setor tunai. Penyediaan layanan ATM setor tunai tentu saja memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan setor tunai yang dapat dilakukan di waktu kapan saja dan dapat dilakukan sendiri. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti dengan beberapa nasabah BSI di Kota Langsa mengenai layanan setor tunai melalui ATM ditemukan beberapa masalah sebagai berikut:

Kemudahan adalah tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. (Jogiyanto, 2017 : 116) Demikian halnya dengan penggunaan setor tunai melalui ATM dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan setor tunai tanpa harus mengantre di bank dan dapat dilakukan diwaktu kapan saja. Namun meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa nasabah BSI Kota Langsa yaitu AN, EY dan IL diketahui bahwa hanya sebahagian kecil nasabah yang mau menggunakan setor tunai melalui ATM, meskipun diketahui penggunaan setor tunai melalui ATM sangat mudah digunakan. Selain itu, meskipun layanan setor tunai mudah digunakan, namun kurangnya sosialisasi dari pihak BSI kepada nasabah, mengakibatkan banyak nasabah yang tidak memahami penggunaan layanan setor tunai melalui ATM ini.

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk kesejahteraan hidup. (NS. Kasiati, Ni Wayan Rosmalawati, 2016 : 4) Demikian halnya dengan fasilitas setor tunai di ATM tentu dapat membantu dan memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya saat melakukan setor tunai. Selain itu, penggunaan setor tunai melalui ATM juga lebih cepat dibandingkan harus melakukan setor tunai melalui *teller* yang mengharuskan nasabah untuk mengantre. Namun faktanya berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa nasabah BSI Kota Langsa yaitu AN, EY dan IL diketahui bahwa masih banyak nasabah yang merasa adanya setor tunai di ATM tidak membantu mereka dalam menyelesaikan kebutuhan mereka. Selain itu, banyak nasabah yang merasa tidak terlalu membutuhkan layanan ini, karena apabila mereka ingin melakukan setor tunai, mereka lebih memilih melakukannya di Bank melalui *teller* karena dianggap lebih aman dan terpercaya.

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat dipercaya untuk memenuhi kewajibannya. (Erna Ferrinadewi, 2013 : 124) Fasilitas perbankan elektronik yang digunakan oleh nasabah BSI Kota Langsa adalah Mesin ATM setor tunai yang seharusnya dapat membantu nasabah dalam melakukan setor tunai. Namun nyatanya banyak nasabah yang lebih percaya dan yakin melakukan setor tunai melalui jasa *teller*. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah yaitu PA, AR dan SB mereka menyatakan akses jaringan pada mesin ATM masih kurang baik karena sering mengalami gangguan/error yang disebabkan oleh mesin itu sendiri, mereka tidak dapat melakukan setor uangnya dengan menggunakan uang rupiah baru dan mereka juga sering mengalami tertelan uang yang mereka setorkan sehingga nominal jumlah rekening tabungan mereka tidak bertambah. Selain itu, banyak nasabah yang kurang percaya pada penggunaan layanan setor tunai di ATM karena dikhawatirkan ada kesalahan yang dilakukan nasabah saat melakukan setor tunai, sehingga uang yang sudah disetorkan tidak masuk atau tidak menambah jumlah tabungan.

Selain itu, faktor lokasi juga termasuk faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan setor tunai di ATM. Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha. (Fandy Tjiptono, 2017 : 163) Seharusnya semakin dekat lokasi tempat tinggal dengan lokasi ATM tentu akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan setor tunai di ATM. Namun nyatanya, banyak nasabah meskipun tinggal di Kota atau dekat dengan ATM, tetapi belum pernah menggunakan layanan ATM setor tunai. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah yaitu YR, JN dan SS, mereka menyatakan belum pernah melakukan setor tunai melalui ATM meskipun lokasi ATM setor tunai dekat dengan tempat tinggal mereka. Selain itu, kurangnya pengetahuan atau pemahaman masyarakat mengenai layanan setor tunai melalui ATM ini, jadi meskipun lokasi ATM dekat dengan tempat tinggal nasabah, namun masih banyak nasabah yang tidak tahu cara penggunaan layanan setor tunai melalui ATM dan banyak juga nasabah yang tidak mengetahui bahwa di ATM bisa melakukan setor tunai.

## **LANDASAN TEORI**

### **Keputusan Nasabah**

Menurut Salusu pengambilan keputusan ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi. Pengambilan keputusan memerlukan satu seri tindakan, membutuhkan beberapa langkah. Dapat saja langkah-langkah itu terdapat dalam pikiran seseorang yang sekaligus mengajaknya berpikir sistematis. (J. Salusu, 2017 : 47) Keputusan nasabah adalah suatu proses dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.

### **Kemudahan**

Menurut Jogiyanto, Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. (Jogiyanto, 2017 : 115) Kemudahan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoprasiannya. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan.

### **Kebutuhan**

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk kesejahteraan hidup. (NS. Kasiati, Ni Wayan Rosmalawati, 2016 : 4) Kebutuhan dasar manusia ke dalam lima tingkat berikut: pertama kebutuhan fisiologis, merupakan kebutuhan paling dasar dan memiliki prioritas tertinggi dalam kebutuhan Maslow. Kebutuhan kedua adalah Kebutuhan rasa aman dan perlindungan yang dibagi menjadi perlindungan fisik dan perlindungan psikologis. Kebutuhan ketiga adalah rasa cinta dan kasih sayang yaitu kebutuhan untuk memiliki dan dimiliki, antara lain memberi dan menerima kasih sayang, kehangatan, persahabatan, mendapat tempat dalam keluarga, kelompok sosial, dan sebagainya. Kebutuhan keempat adalah kebutuhan akan harga diri maupun perasaan dihargai oleh orang lain kebutuhan ini terkait, dengan keinginan untuk mendapatkan kekuatan, meraih prestasi, rasa percaya diri dan kemerdekaan diri.

### **Kepercayaan**

Menurut Griffin menyatakan bahwa kepercayaan sebagai kemauan untuk menyadarkan dirinya terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak yang dipercaya berdasarkan keyakinan. (Jill Griffin, 2015 : 87) Kepercayaan dapat diartikan sebagai harapan umum bahwa individu memiliki kata-kata yang berasal dari pihak lain yang dapat diandalkan.

### **Lokasi**

Lokasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha, karena lokasi erat hubungannya dengan pasar. Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha. (Fandy Tjiptono, 2017 : 163)

### **ATM Setor Tunai**

ATM setor tunai adalah mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai. Selain itu dapat digunakan untuk berbagai pembayaran via *online* dan transfer baik antar bank maupun sesama bank. (Nurastuti dan Wiji, 2013 : 57)

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan data-data yang bersifat angka-angka statistik yang dapat dikuantifikasi yang digunakan untuk meneliti objek, populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. (Sugiyono, 2013 : 13) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna ATM setor tunai Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang tidak diketahui jumlahnya. Responden yang dirasa cocok untuk digunakan sebagai sumber data pada penelitian ini berjumlah 75 orang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* (random) adalah proses pemilihan responden berdasarkan sampel yang peneliti temui secara kebetulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

## Teknik Analisis Data

### Uji Kualitas Data

#### *Uji Validitas*

Uji ini merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas menguji seberapa baik suatu instrumen yang dibangun untuk mengukur suatu konsep adalah benar-benar dapat mengukur konsep tersebut. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar kuisioner pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. (Sugiyono, 2010 : 144)

#### *Uji Reliabilitas*

Reliable yaitu derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel/handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Imam Ghazali, 2015 : 48)

### Uji Asumsi Klasik

#### *Uji Normalitas*

Uji normalitas yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Kriteria uji normalitas ialah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Begitupun sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal. (Juliandi dan Irfan, 2013:169)

#### *Uji Multikolinieritas*

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linear. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. "Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance*  $> 0.1$  dan nilai VIF  $< 10$ . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lulus uji multikolinieritas). (Ghozali, 2015 : 110)

### *Uji Heteroskedastisitas*

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik pada grafik *scatterplot* membentuk suatu pola tertentu maka variabel independen tidak signifikan atau terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2015 : 145) Dalam hal ini, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melakukan uji *glejser*.

### *Uji Linearitas*

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai linear atau tidak. Dengan ketentuan jika koefisien signifikansi  $>0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu/dua variabel bebas dan variabel terikat serta bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen, baik secara simultan maupun parsial. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan perhitungan software SPSS. Adapun analisis regresi linier berganda digunakan dengan rumus: (Kardita Magda, 2017 : 46-47)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + et$$

Keterangan :

- |                |                     |
|----------------|---------------------|
| Y              | = Keputusan nasabah |
| X <sub>1</sub> | = Kemudahan         |
| X <sub>2</sub> | = Kebutuhan         |
| X <sub>3</sub> | = Kepercayaan       |
| X <sub>4</sub> | = Lokasi            |
| a              | = Konstanta         |
| b              | = Koefisien Regresi |
| et             | = Error Term        |

## **Uji Hipotesis**

### *Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )*

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (Imam Ghazali, 2015 : 50)

### *Uji T (Uji Parsial)*

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Proses pengambilan kesimpulan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5%). Dimana hipotesis yang digunakan sebagai berikut: (Imam Ghazali, 2015 : 110)

Dengan menggunakan nilai signifikansi

Jika nilai sig <0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Jika nilai sig >0,05 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

### **Uji F (Uji Simultan)**

Uji F (Simultan) digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria dari uji ini dengan cara melihat nilai sig. Jika nilai sig < 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ , ketentuannya adalah sebagai berikut:

Dengan menggunakan nilai signifikansi

Jika nilai sig <0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Jika nilai sig >0,05 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

#### *Uji Validitas*

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Butir	r hitung	tabel	Keterangan
<b>Kemudahan (X<sub>1</sub>)</b>			
Kemudahan 1.1	0,445	2272	Valid
Kemudahan 1.2	0,517	2272	Valid
Kemudahan 1.3	0,696	2272	Valid
Kemudahan 1.4	0,705	2272	Valid
Kemudahan 1.5	0,662	2272	Valid
<b>Kebutuhan (X<sub>2</sub>)</b>			
Kebutuhan 2.1	0,836	2272	Valid
Kebutuhan 2.2	0,843	2272	Valid
Kebutuhan 2.3	0,852	2272	Valid
<b>Kepercayaan (X<sub>3</sub>)</b>			
Kepercayaan 3.1	0,792	2272	Valid
Kepercayaan 3.2	0,773	2272	Valid
Kepercayaan 3.3	0,648	2272	Valid
Kepercayaan 3.4	0,629	2272	Valid
<b>Lokasi (X<sub>4</sub>)</b>			
Lokasi 4.1	0,593	2272	Valid
Lokasi 4.2	0,559	2272	Valid
Lokasi 4.3	0,696	2272	Valid
Lokasi 4.4	0,713	2272	Valid
Lokasi 4.5	0,645	2272	Valid
<b>Keputusan Nasabah (Y)</b>			
Keputusan Nasabah 1.1	0,744	2272	Valid
Keputusan Nasabah 1.2	0,773	2272	Valid
Keputusan Nasabah 1.3	0,619	2272	Valid
Keputusan Nasabah 1.4	0,557	2272	Valid

Berdasarkan tabel atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi seluruhnya mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,2272$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dan pernyataan pada instrumen tentang kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur penelitian.

*Uji Reliabilitas*

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach Alpha</i>	Is Keandalan	Keterangan
Keamanan (X <sub>1</sub> )	0,693	0,60	Reliabel
Keamanan (X <sub>2</sub> )	0,792	0,60	Reliabel
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,663	0,60	Reliabel
X <sub>4</sub> )	0,682	0,60	Reliabel
Nasabah (Y)	0,786	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item (pertanyaan/soal) yang terdapat dalam kuesioner tentang variabel kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa reliabel/handal, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ .

**Hasil Uji Asumsi Klasik***Uji Normalitas*Tabel 3. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	,0000000
Std. Deviation	1,52778145
Most Extreme Differences	
Absolute	,103
Positive	,103
Negative	-,065
Test Statistic	,103
Asymp. Sig. (2-tailed)	,248

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,248 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-Smirnov, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

*Uji Multikolinieritas*Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17,143	2,846		6,023	,000		
X1	,320	,344	,368	2,930	,035	,381	2,301
X2	,406	,155	,335	2,616	,011	,773	1,293
X3	,228	,118	,251	2,935	,047	,753	1,329
X4	,356	,320	,443	3,113	,020	,802	2,450

Berdasarkan tabel diatas yaitu tabel output "Coefficients" pada bagian *Collinearity Statistics* diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel kemudahan ( $x_1$ ) adalah 0,381 untuk variabel kebutuhan ( $x_2$ ) adalah 0,773 untuk variabel kepercayaan ( $x_3$ ) adalah 0,753 dan untuk variabel lokasi ( $x_4$ ) adalah 0,802. Maka diketahui nilai *tolerance* dari keempat variabel lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF pada variabel kemudahan ( $x_1$ ) adalah 2,301 nilai VIF dari variabel kebutuhan ( $x_2$ ) adalah 1,293 nilai VIF dari variabel kepercayaan ( $x_3$ ) adalah 1,329 dan nilai VIF dari variabel lokasi ( $x_4$ ) adalah 2,450. Karena nilai tolerance dari keempat variabel penelitian  $> 0,10$  dan nilai VIF dari keempat variabel penelitian  $< 10,00$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.

*Uji Heteroskedastisitas*Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,673	1,776		-,379	,706
X1	-,129	,215	-,248	-,599	,551
X2	-,011	,097	-,015	-,110	,913
X3	,046	,074	,086	,632	,530
X4	,186	,199	,388	,932	,354

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan tabel uji Glejser di atas diketahui bahwa nilai signifikan (Sig) untuk variabel X1 adalah 0,551. Nilai sig untuk variabel X2 adalah 0,913 nilai sig variabel X3 adalah 0,530 dan nilai sig variabel X4 adalah 0,354. Karena nilai signifikansi dari keempat variabel di atas lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

*Uji Linearitas*

**Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Kemudahan (X1)**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	26,192	8	3,274	1,286	,266
	Linearity	,320	1	,320	,126	,724
	Deviation from Linearity	25,872	7	3,696	1,452	,200
Within Groups		167,995	66	2,545		
Total		194,187	74			

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) diperoleh nilai *Deviation from Linearity* variabel kemudahan sebesar  $0,200 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel kemudahan ( $X_1$ ) dengan variabel keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa (Y).

**Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Kebutuhan (X2)**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	30,530	6	5,088	2,114	,063
	Linearity	11,192	1	11,192	4,650	,035
	Deviation from Linearity	19,338	5	3,868	1,607	,170
Within Groups		163,656	68	2,407		
Total		194,187	74			

Berdasarkan Nilai signifikansi (Sig) diperoleh nilai *Deviation from Linearity* variabel kebutuhan sebesar  $0,170 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel kebutuhan ( $X_2$ ) dengan variabel keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa (Y).

**Tabel 8. Hasil Uji Linearitas Kepercayaan (X3)**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	19,152	8	2,394	,903	,520
	Linearity	1,064	1	1,064	,401	,529
	Deviation from Linearity	18,088	7	2,584	,974	,457
	Within Groups	175,035	66	2,652		
Total		194,187	74			

Berdasarkan Nilai signifikansi (Sig) diperoleh nilai *Deviation from Linearity* variabel kepercayaan sebesar  $0,457 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel kepercayaan ( $x_3$ ) dengan variabel keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa (Y).

**Tabel 9. Hasil Uji Linearitas Lokasi (X4)**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	19,504	8	2,438	,921	,505
	Linearity	,012	1	,012	,005	,946
	Deviation from Linearity	19,491	7	2,784	1,052	,404
	Within Groups	174,683	66	2,647		
Total		194,187	74			

Berdasarkan Nilai signifikansi (Sig) diperoleh nilai *Deviation from Linearity* variabel lokasi sebesar  $0,404 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel lokasi ( $x_4$ ) dengan variabel keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa (Y).

### Analisis Regresi Berganda

**Tabel 10. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	17,143	2,846		6,023	,000
X1	,320	,344	,368	2,930	,035
X2	,406	,155	,335	2,616	,011
X3	,228	,118	,251	2,935	,047
X4	,356	,320	,443	3,113	,020

Berdasarkan tabel di atas memberikan informasi tentang persamaan regresi ada tidaknya pengaruh dari variabel kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Adapun rumus persamaan regresi dalam analisis penelitian ini adalah sebagai berikut;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 \text{ atau}$$

$$Y = 17,143 + 0,320X_1 + 0,406X_2 + 0,228X_3 + 0,356X_4$$

Dari persamaan di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta  $a = 17,143$

Nilai konstanta persamaan di atas sebesar 17,143 artinya jika variabel kemudahan ( $X_1$ ), kebutuhan ( $X_2$ ), kepercayaan ( $X_3$ ) dan lokasi ( $X_4$ ) bernilai 0, maka keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa akan bernilai 17,143.

2. Koefisien regresi  $b_1= 0,320$

Variabel kemudahan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,320. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Keadaan ini menggambarkan jika terjadi kenaikan tingkat kemudahan satu kali, maka akan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang meningkat sebesar 0,320 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

3. Koefisien regresi  $b_2= 0,406$

Variabel kebutuhan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,406. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Keadaan ini menggambarkan jika terjadi kenaikan tingkat kebutuhan satu kali, maka akan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri

Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang meningkat sebesar 0,406 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

#### 4. Koefisien regresi $b_3 = 0,228$

Variabel kepercayaan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,228. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Keadaan ini menggambarkan jika terjadi kenaikan tingkat kepercayaan satu kali, maka akan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang meningkat sebesar 0,228 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

#### 5. Koefisien regresi $b_4 = 0,356$

Variabel lokasi memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,356. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Keadaan ini menggambarkan jika terjadi kenaikan tingkat lokasi satu kali, maka akan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang meningkat sebesar 0,356 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

### **Uji Hipotesis**

#### *Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )*

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,772 <sup>a</sup>	,595	,538	1,571

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil nilai dari *Adjusted R square* adalah sebesar 0,538. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dipengaruhi cukup kuat oleh variabel kemudahan ( $X_1$ ), kebutuhan ( $X_2$ ) kepercayaan ( $X_3$ ) dan lokasi ( $X_4$ ) sebesar 53,8%, sedangkan sisanya sebesar (100% - 53,8% = 46,2%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

*Uji T (Uji Parsial)*

Tabel 12. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17,143	2,846		6,023	,000
X1	,320	,344	,368	2,930	,035
X2	,406	,155	,335	2,616	,011
X3	,228	,118	,251	2,935	,047
X4	,356	,320	,443	3,113	,020

Berdasarkan tabel uji t di atas diketahui bahwa jumlah variabel pada penelitian ini adalah 5 yaitu kemudahan, kebutuhan, kepercayaan, lokasi dan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau K=5, Sementara jumlah sampel atau N= 75, maka  $(N - K) = (75 - 5 = 70)$ . Angka ini dilihat dari distribusi nilai  $t_{tabel}$  maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,9944.

1. Nilai sig dari variabel kemudahan yakni  $0.035 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara kemudahan dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$   $2,930 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a1$  diterima dan  $H_01$  ditolak.
2. Nilai sig dari variabel kebutuhan yakni  $0.011 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara kebutuhan dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$   $2,616 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kebutuhan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank

Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a2$  diterima dan  $H_02$  ditolak.

3. Nilai sig dari variabel kepercayaan yakni  $0.047 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel kepercayaan dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung} 2,935 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a3$  diterima dan  $H_03$  ditolak.
4. Nilai sig dari variabel lokasi yakni  $0.020 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel lokasi dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung} 3,113 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a4$  diterima dan  $H_04$  ditolak.

#### *Uji Simultan (Uji F)*

Tabel 13. Hasil Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,462	4	5,366	,001 <sup>b</sup>
	Residual	172,725	70	2,467	
	Total	194,187	74		

Berdasarkan hasil uji F di atas diperoleh nilai sig sebesar  $0.001 < 0.05$  (tingkat signifikan a)

dan  $F_{hitung}$  sebesar 2,774 serta diketahui  $df_1 = k-1 = 5-1 = 4$  dan  $df_2 = N-k = 75-5 = 70$  ( $F_{tabel} = 2,50$ ). Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $2,774 > 2,50$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.

### Pembahasan

#### *Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai Di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa*

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai sig dari variabel kemudahan yakni  $0,035 < 0,05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung} 2,930 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yaitu  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini dimaknai bahwa semakin mudah layanan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia untuk digunakan, maka semakin akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Ratna Asri Saras Sati dan M. Ramaditya (2020), Dirwan Ayu Pratiwi (2018) dan Inayati Uswatun Hasanah (2020) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri.

#### *Pengaruh Kebutuhan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai Di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa*

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai sig dari variabel kebutuhan yakni  $0.011 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara kebutuhan

dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$   $2,616 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a2$  diterima dan  $H_02$  ditolak. Hal ini dimaknai karena adanya kebutuhan dari nasabah untuk menggunakan fasilitas layanan perbankan yang mudah, cepat dan lebih efisien, maka pihak Bank mengeluarkan produk layanan setor tunai Anjungan Tunai Mandiri. Layanan ini bertujuan untuk memberikan membantu dan memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya saat melakukan setor tunai, sehingga berpengaruh pada keputusan nasabah menggunakan setor tunai di ATM.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Lisa Murni Yanti (2020) yang menyatakan bahwa kebutuhan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri.

#### *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai Di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa*

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai kepercayaan yakni  $0.047 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel kepercayaan dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$   $2,935 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a3$  diterima dan  $H_03$  ditolak. Hal ini dimaknai semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan ATM stor tunai, maka semakin berpengaruh pada keputusan nasabah untuk menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Aldrias Satriady (2022), Ratna Asri Saras

Sati dan M. Ramaditya (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri.

*Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai Di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa*

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai sig dari variabel lokasi yakni  $0.020 < 0.05$  (tingkat signifikansi), yang artinya bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel lokasi dengan keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai  $t_{hitung} 3,113 > 1,9944$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa atau  $H_a4$  diterima dan  $H_04$  ditolak. Hal ini diketahui bahwa semakin strategis lokasi ATM seperti berada di pusat Kota dan tidak jauh dari pemukiman rumah nasabah, tentu akan semakin berpengaruh pada keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Chindy Audina Putribasutami (2018) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri.

*Pengaruh kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa*

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai sig sebesar  $0.001 < 0,05$  (tingkat signifikan  $\alpha$ ) dan  $F_{hitung}$  sebesar 2,774 serta diketahui  $df1 = k-1 = 5-1 = 4$  dan  $df2 = N-k = 75-5 = 70$  ( $F_{tabel} = 2,50$ ). Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $2,774 > 2,50$ ) maka  $H_a5$  diterima dan  $H_05$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dimaknai

karena layanan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia sudah terbukti memberikan kemudahan bagi nasabah, sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah, dapat dipercaya dan berada pada lokasi yang strategis, sehingga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Ratna Asri Saras Sati dan M. Ramaditya (2020), Dirwan Ayu Pratiwi (2018), Inayati Uswatun Hasanah (2020), Lisa Murni Yanti (2020), Chindy Audina Putribasutami (2018) dan Aldrias Satriady (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.
2. Kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.
4. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.
5. Kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.

## SARAN

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini disarankan dapat bermanfaat dalam menambah kajian teori yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai ATM, karena hal ini masih menjadi hal penting bagi nasabah dalam melakukan setoran tunai.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, disarankan pihak BSI dapat melakukan sosialisasi dan penjelasan lebih banyak lagi dan meluruskan anggapan tentang jaringan eror atau cara penggunaan layanan setor tunai melalui ATM dan penulis juga berharap agar gangguan pada sistem jaringan di ATM setor tunai bisa segera diatasi.
3. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), disarankan dapat berperan dalam mengatasi permasalahan jaringan eror pada layanan setor tunai melalui ATM.
4. Bagi masyarakat, disarankan dapat menambah pengetahuan atau informasi mengenai layanan setor tunai melalui ATM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati. 2019. Analisis Pelayanan Nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus Pada Layanan Setor Tunai). *JEMMA, Jurnal Of Economic, Management and Accounting*, Vol. 2, No. 1.
- Ferrinadewi, Erna. 2013. Merek dan Psikologi Konsumen. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, Jill. 2015. *Cutomer Loyalty: Menumbuhkan &Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. 2017. *Sistem Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasiati, NS dan Ni Wayan Rosmalawati. 2016. *Kebutuhan Dasar Manusia I*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nurastuti dan Wiji. 2013. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Salusu, J. 2017. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamto. 2014. *Pembelajaran Perbankan Syariah*. Jakarta: Nuha Media.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.