

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
NASABAH PENGGUNA CASH DEPOSIT MACHINE (CDM)
(STUDI BNI SYARIAH CABANG KOTA BENGKULU)**

Erwin Febriansyah

Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: erwinfebriansyah@gmail.com

Feby Ramayuniarti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Email: feby.ramayuniarti95@gmail.com

Abstract : *The problems studied in this study, namely whether the factors that affect customer confidence in the user cash deposit machine. The purpose of this study is To determine what factors that affect customer confidence in the user cash deposit machine. This research has been done in November to complete. To solve the problem deeply and thoroughly, the researcher uses case study and field study method which is direct observation and interview to BNI Syariah customer using cash deposit machine, then the data is collected, described and analyzed for Answer the problem. From the results of this study concluded that the factors that influence customer service that is technology orientation, poor access speed in access network of CDM, reputation that is reputation of bank itself lack of socialization to usage of cash deposit machine to customer and perceived risk or risk There is still a lot in the use of cash deposit machine, so the customer's trust is still less to use cash deposit machine / CDM.*

Keywords: *Cash Deposit Machine, Customer Trust*

Pendahuluan

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.¹

Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, telah lama mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak sebatas *financial* namun juga tuntunan moralitasnya. Sistem bank yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktik bunga (*free interest banking*).

Dalam era globalisasi seperti ini, persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat di pasar domestic maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan

strategi perusahaan sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Namun untuk menjadi perusahaan yang benar-benar unggul dalam persaingan dunia usaha bukanlah sebuah hal yang mudah. Strategi merupakan peranan terpenting dalam kesuksesan bagi suatu perusahaan.

Salah satunya memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu strategi perusahaan. Teknologi ini juga mempengaruhi kegiatan pemasaran karena dapat memberikan satu akibat pada kehidupan konsumen terutama cara hidup dan pola konsumsinya.

Peranan lembaga keuangan dalam perekonomian dewasa ini sangat penting dan merupakan jantung bisnis, dimana eksistensi lembaga keuangan sangat dibutuhkan dalam menopang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Semakin maju lembaga keuangan, semakin cepat perekonomian untuk tumbuh dan berkembang. Salah satu sektor yang ikut terpengaruhi oleh perkembangan yaitu teknologi informasi dan komunikasi dalam industri perbankan. Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, masyarakat sudah mengetahui bagaimana sistem pelayanan bank pada umumnya. Pola transaksinya tidak jauh dengan penulisan data terlebih dahulu, mengantri, tatap muka langsung, atau dengan kata lain transaksi secara langsung

¹Wibowo Edy, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 33

antara nasabah dengan *teller* bank yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Kemudian dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan teknologi informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan mempunyai banyak pandangan pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu didukung oleh para teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki suatu bank.

Kebanyakan dari pelanggan, terutama pada nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana dan praktis. Pada perusahaan perbankan, penilaian konsumen atas suatu produk jasa bukan hanya pelayanan yang baik, tetapi juga terletak pada fasilitas-fasilitas penunjang, nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisiensi dan praktis. Saat ini teknologi merupakan peranan penting dalam bisnis, perbankan yang memanfaatkan teknologi

modern yang semakin berkembang untuk membantu kinerja pengoperasian sistem yang ada dalam perbankan tersebut.

Bank mengembangkan layanan-layanan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank terutama pada Bank BNI Syari'ah adalah layanan *cash deposit machine* (CDM). *Online banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang rill (kantor cabang). Bentuk layanan perbankan berbasis *online* adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) atau dalam bahasa Indonesia lebih dikenal sebagai anjungan tunai mandiri, selain ATM, *cash deposit machine* atau yang lebih dikenal dengan CDM juga merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan. *Cash Deposit Machie* merupakan ATM yang didesain sedemikian rupa sehingga

bisa untuk transaksi setoran tunai dengan nominal tertentu.²

Di dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *cash deposit machine*, pihak bank berusaha membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam penggunaan *cash deposit machine* adanya pemisahan secara fisik antara nasabah dengan karyawan bank, penggunaan *cash deposit machine* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah yang terpenting bagi bank.

Cash Deposit Machine ini merupakan fasilitas setor tunai yang digunakan nasabah BNI Syariah dalam melakukan transaksi setor tunai dengan sejumlah nominal uang tertentu melalui CDM dengan menggunakan kartu ATM dan ketika transaksi telah dilakukan lalu adanya bukti atau struke transaksi setelah nasabah melakukan setor tunai tersebut, maka ayat ini dapat dijadikan landasan hukum dalam melakukan transaksi tidak secara tunai.

Cash Deposit Machine menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam

melakukan transaksi perbankan. Keuntungan *Cash Deposit Machine* bagi Nasabah dapat melakukan Transaksi langsung masuk saat itu juga (*realtime*), Setoran tunai dalam pecahan Rp, 20.000, Rp. 50.000 dan Rp. 100.000, transaksi penyetoran bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam nonstop, menabung tidak perlu antri di *teller*/kasir, dan sangat membantu nasabah baik dari individu/pebisnis kecil-besar.

Sedangkan Kekurangan *Cash Deposit Machine* itu sendiri yaitu CDM sangat sensitif terhadap uang yang tidak mulus berlubang, berselotif, lusuh, lembek, jika dimasukan bisa terjadi sangkut pada mesin sehingga bisa mengganggu kinerja mesin CDM.

Kepercayaan (*trust*) menjadi fasilitator bagi transaksi penjual dan pembeli yang membuat konsumen memiliki harapan besar untuk puas terhadap hubungan tukar-menukar dalam transaksi. Dan apabila ada kurangpercayaan terhadap penggunaan *elektronik banking* maka akan menghalangi nasabah menggunakan produk *e-banking* yang disediakan perusahaan.

Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya maka bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya sehingga nasabah merasa aman dan percaya terhadap bank tersebut karena

²Infomasi Media, *Cash Deposit Machine* <http://informasi-media.blogspot.co.Id/2008/01/cash-deposit-machine-cdm.html>. Diakses 10 November 2016

nasabah dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka inginkan dari bank tersebut.

Semakin banyaknya jumlah bank baik konvensional maupun syariah yang menawarkan fasilitas *e-banking* menyebabkan terjadinya persaingan yang kompetitif antara bank. Kondisi ini memicu bank terlebih bank syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya dan salah satunya yaitu kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *cash deposit machine*. Salah satu bank syariah yang menggunakan layanan setor tunai atau *cash deposit machine* adalah BNI Syariah.

Salah satu fasilitas *e-banking* yang digunakan oleh nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu yaitu *Cash Deposit Machine* yang seharusnya berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi setor tunai namun pada kenyataannya kepercayaan nasabah masih kurang terhadap penggunaan CDM tersebut karena kebanyakan nasabah masih memilih melakukan setor tunai melalui jasa *teller*. Jumlah nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu itu sendiri hampir 100% pernah melakukan setor tunai melalui jasa *teller*, data yang telah didapatkan dari BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu terdapat 12.817 nasabah tabungan, 159 Nasabah Giro, dan 168 Nasabah Deposito yang

melakukan setor tunai melalui *teller* 31 Desember 2016.

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pengguna *Cash Deposit Machine* maka sangat penting bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pengguna *cash deposit machine*. Pentingnya bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pengguna *cash deposit machine* menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengangkat judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna *Cash Deposit Machine* Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu”.

Dari pembahasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa pokok permasalahannya adalah apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah BNI Syariah dalam penggunaan *cash deposit machine*?

Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Untuk memahami istilah penelitian kualitatif ini, perlu dikemukakan teori menurut Bogdan dan Taylor, mendefinisikan metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-

kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realistis yang terbangun secara sosial, hubungan erat antar peneliti dan subjek yang diteliti.⁴

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), artinya data yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah fakta-fakta di lapangan, dengan pendekatan kualitatif deskriptif.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2016 sampai dengan selesai, penelitian dilakukan di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu dan Bengkulu Indah Mall karena disana terdapat teknologi *cash deposit machine* yang digunakan nasabah BNI Syariah.⁵

3. Informan Penelitian

Teknik yang digunakan dalam memilih sampel yaitu dengan menggunakan teknik *sampling insidental* merupakan

teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶

Kriteria dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *cash deposit machine* pada Nasabah BNI Syariah Kota Bengkulu berjumlah 30 orang nasabah.

4. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 macam yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara dengan pedoman wawancara yang sudah disiapkan sebelumnya. Sumber data primer adalah nasabah pengguna *cash deposit machine*.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan, buku, artikel dan lain-lain yang berhubungan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pengguna *cash*

³Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 11, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h.3

⁴Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), h.34

⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), h 92

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 218

deposit machine pada BNI Syariah Kota Bengkulu.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan berbagai teknik pengumpulan data, guna memperoleh data yang akurat yang dibutuhkan yaitu:

a. Observasi

Observasi diperoleh dari pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dalam tahap observasi ini akan dilakukan pencatatan akan dilakukan guna menuju tahap yang lebih lanjut.

b. Kepustakaan

Dokumentasi dalam pengumpulan data dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting yang terdapat di lokasi penelitian.⁷

c. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan bertanya jawab langsung kepada responden. Ini dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan atau informasi

secara lisan dari seorang responden.⁸ Dalam menggunakan metode ini diharapkan dalam wawancara yang dilakukan terhadap responden yang ditanyai dapat diperoleh jawaban secara langsung, jujur, dan benar serta keterangan lengkap sehubungan dengan objek penelitian, sehingga dapat memperoleh informasi yang valid dikarenakan bertanya secara langsung kepada informan.⁹ Dalam wawancara penulis mengacu pada pedoman wawancara yang telah disiapkan terlebih dahulu.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai dalam pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah menganalisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum merasa memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Humberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus-menerus hingga datanya sudah jenuh.

⁸Hendri Tanjung & Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta:Gramata Publishing, 2010), h 83

⁹Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005),h 42

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2012), h 343.

Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, data *display conclusion drawing* atau *verivikation*.¹⁰ Peneliti akan menggunakan teknik Miles dan Hamberman pada saat penelitian, maksud dari teknik ini adalah pertama merudaksi data, dimana reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Kemudian *mendisplay* data yaitu penyajian data dalam bentuk singkat, selanjutnya adalah *conclusion drawing* atau *verivikation* yaitu ditarik kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

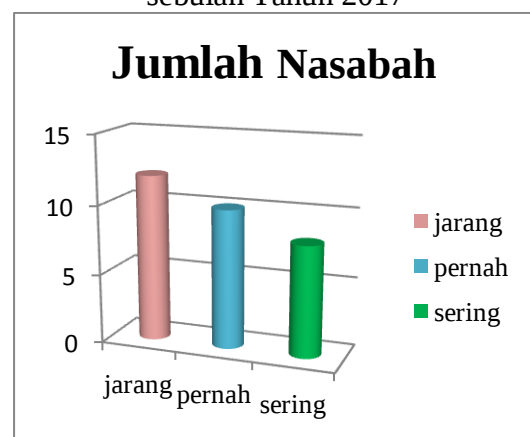
A. Deskripsi Nasabah BNI Syariah Pengguna Cash Deposit Machine

Nasabah BNI Syari'ah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank di BNI Syari'ah. Salah satunya nasabah BNI Syari'ah yang menggunakan jasa layanan *Cash Deposit Machine*. Dengan menggunakan mesin tersebut, nasabah dapat meakukan setoran sepanjang 24 jam dalam sehari, sehingga tidak perlu dibatasai waktu dan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan untuk menghindari antrian panjang di *teller* pada jam-jam tertentu dan memberikan pilihan kepada nasabah untuk menyetorkan uangnya diluar jam kerja dan di hari libur sekalipun.

Untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pengguna *cash deposit machine* tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada 30 nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu¹¹. Berikut data nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu yang telah menggunakan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) sebagai berikut:

Gambar 2.1

Penggunaan *Cash Deposit machine* dalam sebulan Tahun 2017



Data Primer Terolah, 2017

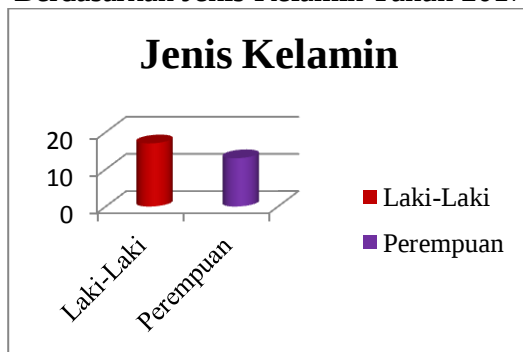
Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian besar nasabah BNI Syari'ah Cabang Bengkulu dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *cash deposit machine* / CDM untuk setor tunai dalam sebulan yaitu dengan jumlah 12 (40%) responden yang jarang menggunakan *cash deposit machine*, 10 (33%) responden yang pernah

¹⁰Sugiono, Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.210.

¹¹ Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu, Wawancara Langsung, 26-28 April 2017

menggunakan *cash deposit machine* dan 8 (27%) orang responden yang sering menggunakan *cash deposit machine*.

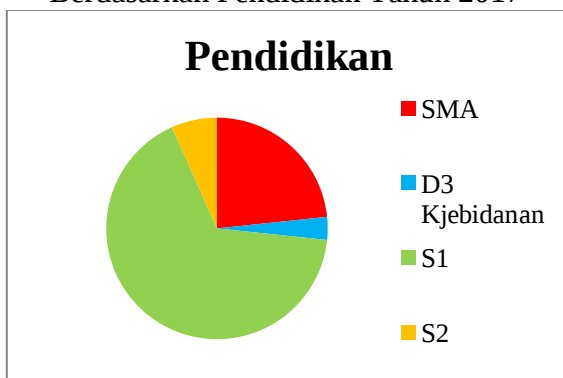
Gambar 2.2
Penggunaan *Cash Deposit Machine*
Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017



Data Primer Terolah, 2017

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian besar nasabah BNI Syari'ah dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *cash deposit machine* untuk setor tunai berdasarkan jenis kelamin yaitu dengan jumlah 57% responden laki-laki, dan 43% responden perempuan.

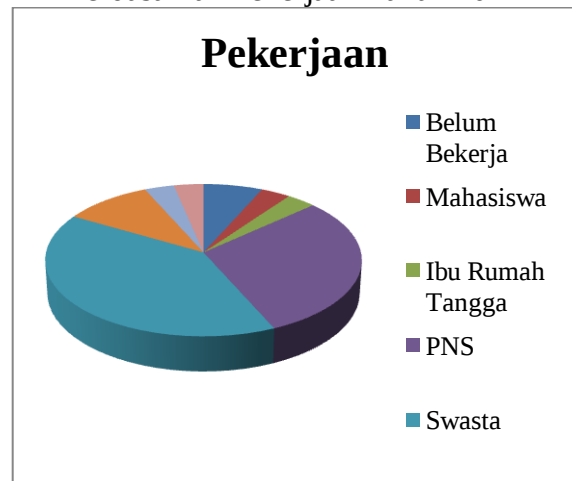
Gambar 2.3
Penggunaan *Cash Deposit Machine*
Berdasarkan Pendidikan Tahun 2017



Data Primer Terolah, 2017

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian besar nasabah BNI Syari'ah dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *cash deposit machine* untuk setor tunai berdasarkan pendidikan yaitu dengan jumlah 23% responden dari kalangan SMA, 3% responden dari kalangan D3 Kebidanan, 67% responden dari kalangan S1, dan 7% responden dari kalangan S2.

Gambar 2.4
Penggunaan *Cash Deposit Machine*
Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2017

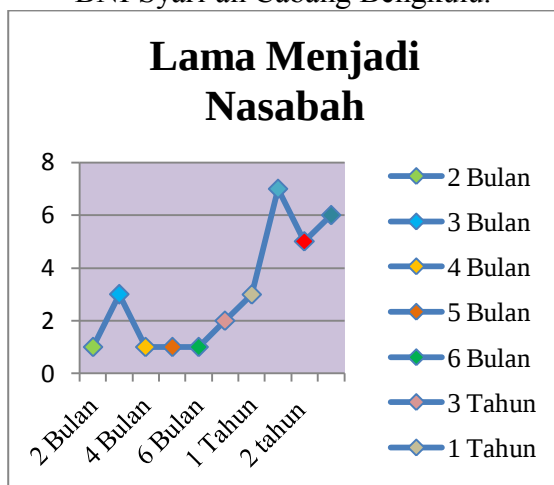


Data Primer Terolah, 2017

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian besar nasabah BNI Syari'ah dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *cash deposit machine* untuk setor tunai berdasarkan pekerjaan yaitu dengan jumlah 7% responden belum mempunyai pekerjaan, 3% responden sebagai mahasiswa, 3% responden sebagai honorer, 3% responden sebagai ibu rumah tangga, 3% responden sebagai admin bimbel, 31%

responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil, 40% responden yang bekerja sebagai karyawan swasta, dan 10% responden yang bekerja sebagai wiraswasta.

Gambar 2.5
Penggunaan *Cash Deposit Machine*
Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah di
BNI Syaria'ah Cabang Bengkulu.



Data Primer Terolah, 2017

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian besar nasabah BNI Syaria'ah dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *cash deposit machine* untuk setor tunai berdasarkan lama menjadi nasabah di BNI Syaria'ah Cabang Bengkulu yaitu dengan jumlah 3% responden sudah 2 bulan menjadi nasabah, 3% responden sudah 3 bulan menjadi nasabah, 3% responden sudah 4 bulan menjadi nasabah, 3% responden 6 bulan sudah menjadi nasabah, 10% responden sudah 3 bulan menjadi nasabah, 10% responden sudah 1 tahun

menjadi nasabah, 7% responden sudah 3 tahun menjadi nasabah, 17% responden sudah 2 tahun menjadi nasabah, 20% responden sudah 5 tahun menjadi nasabah dan 24% responden sudah 4 tahun menjadi nasabah di BNI Syaria'ah Cabang Bengkulu.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut hasil wawancara kepada 30 nasabah BNI Syaria'ah tentang penggunaan *Cash Deposit Machine* tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ade Kurniasih pada Bulan April, 2017, bahwa:

“iya, *cash deposit machine* sangat memudahkan dalam melakukan transaksi setor tunai, menu akses yang di dalam fasilitas layanan yang sudah lengkap. Selama saya menggunakan CDM untuk melakukan setor tunai CDM belum pernah mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi fasilitas CDM telah memiliki prosedur keamanan yang cukup memadai yang disediakan oleh pihak Bank itu sendiri. Kendala yang sering saya alami atas penggunaan CDM terjadinya eror pada mesin. Iya sangat jelas pihak Bank bersedia menerima kritik dan saran dari nasabah atas kendala yang terjadi. Saya berharap layanan *cash deposit machine* ini lebih canggih lagi terhadap akses penggunaannya”.¹²

Hal ini juga senada yang dikatakan dengan Bapak Erlin, Budiman, Ibu Fenny

¹² Bapak Ade Kurniasih, *Nasabah BNI Syaria'ah Cabang Bengkulu*, Wawancara Langsung tanggal 26 April 2017

dan Helmi Peti bahwasanya¹³, layanan *cash deposit machine* tersebut memudahkan sekali bagi nasabah yang ingin melakukan setoran tunai terutama bagi kalangan nasabah yang sibuk melakukan rutinitas kerja, sangat jarang mempunyai waktu luang untuk mengantri melakukan setor tunai langsung ke *teller*.

Nasabah juga sangat terbantu dengan adanya *cash deposit machine* karena nasabah dapat melakukan setor tunai di hari libur, selama 24 jam kapan saja dan dimana saja.

Berdasarkan wawancara dengan saudara Leo Angri, bahwa:

“saya sangat terbantu dengan adanya CDM, karena dapat memudahkan saya dalam melakukan transaksi setor tunai, menu akses yang terdapat dalam fasilitas CDM BNI sangat lengkap, sehingga saya tidak merasa kesulitan dalam penggunaannya. Saya belum pernah mengalami kegagalan dalam setor tunai. Harapan saya perlu dilakukan peningkatan fasilitas CDM agar lebih baik”.¹⁴

Hal ini juga sama dikatakan dengan Ibu Novela, Hernedy Zanawi, dan Suwarto, dan Bapak Beni Febrian hasil yang diperoleh yaitu adanya banyak manfaat didapatkan atas pengguna CDM itu sendiri,

selain praktis juga tidak memakan waktu lama jika nasabah ingin melakukan transaksi setor tunai. CDM sangat memudahkan para nasabah, kebanyakan nasabah yang menggunakan CDM ini untuk melakukan transaksi setor tabungan.¹⁵ Menu fitur layanan di dalam mesin CDM sudah cukup baik, sehingga dapat dengan mudah digunakan. Layanan CDM di Kota Bengkulu terdapat di Bengkulu Indah Mall dan Kantor BNI Padang Jati, selain letak CDM mudah dijangkau, keamanan yang disediakan oleh Bank atas layanan tersebut juga sangat baik. Namun masih harus banyak yang dipertimbangkan lagi mengenai sistem jaringan layanan mesin CDM yang masih sering mengalami gangguan (*error*). Dengan adanya kendala yang masih sering dialami oleh para nasabah tersebut sehingga nasabah masih jarang menggunakan CDM walaupun CDM itu sangat membantu para nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Erwin, bahwa:

“saya merasa penggunaan CDM sedikit susah, saya pernah melakukan setor tunai sebnyak namun sebagian uang yang saya setorkan ditolak oleh mesin CDM, ada beberapa uang saya dalam keadaan lusuh/tidak mulus, saya sangat jarang menggunakan

¹³ Bapak Erlin, Budiman., *Wawancara Langsung*, Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu tanggal 26 April 2017

¹⁴ Leo Angri, *Wawancara Langsung*, Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu tanggal 27 April 2017

¹⁵ Novela, Hernady., *Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu*, *Wawancara Langsung* tanggal 27 April 2017

CDM, menurut saya setor tunai langsung ke *teller* jauh lebih baik”.¹⁶

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Rahmat, Lian, Danil, Devi Herlian, Samisake, dan Mulzani bahwasanya *cash deposit machine* ini sebenarnya sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan setor tunai. Namun pada kenyataannya masih banyak nasabah yang mengeluh atas penggunaan *cash deposit machine* yang terlalu susah, seperti uang yang disetorkan harus dalam keadaan mulus, tidak berlubang, tidak ada coretan maupun tidak terlipat karena pada dasarnya kebanyakan uang yang kita punya tidak lagi dalam keadaan mulus, seperti sudah terlipat lesuh ataupun ada yang sudah berlubang. Uang dalam keadaan seperti itu tidak bisa dimasukkan ke dalam mesin karena *cash deposit machine* sangat sensitif terhadap uang yang tidak dalam keadaan mulus, selain itu *cash deposit machine* juga tidak bisa menerima uang rupiah baru yang saat ini banyak beredar. Karena nasabah mengetahui hal seperti itu sehingga nasabah masih banyak yang melakukan setor tunai langsung ke *teller* dibandingkan menggunakan *cash deposit machine*.

Kemudian menurut penuturan dari salah satu nasabah yang pernah

menggunakan *cash deposit machine* yaitu, Ibu Tuti Suryanti, bahwa:

“saya sudah beberapa kali pernah menggunakan CDM untuk melakukan setor tunai. Tidak ada kendala yang saya alami waktu pertama kali saya menggunakannya, namun untuk beberapa kalinya saya menggunakan CDM kembali sistem jaringan CDM saat itu sedang mengalami gangguan/eror. Ketika saya setor uang, uang yang saya setor sudah diterima oleh CDM tetapi pada saat saya cek saldo nominal uang tabungan saya tidak bertambah. Lalu saya melaporkan kejadian ini ke CS BNI Syari’ah kemudian ditanggapi oleh CS BNI Syar’ah lalu CS BNI Syari’ah melaporkan kembali kejadian tersebut ke BNI Konvensional setelah itu saya harus menunggu selama 20 hari jam kerja baru ditindaklanjuti kejadian yang saya alami”.¹⁷

Ibu Azmawai, Sri Mariyati, dan Bapak Candra Oktasaputra mengatakan bahwa penggunaan CDM menurut mereka sangat memudahkan bagi nasabah yang mengetahui bagaimana cara penggunaan CDM, tetapi tidak memudahkan untuk para nasabah yang belum mengetahui apa itu CDM dan bagaimana cara penggunaan CDM itu seperti apa.¹⁸ Sebenarnya penggunaan CDM itu sangat memudahkan para nasabah, namun keluhan nasabah atas

¹⁷ Ibu Tuti Suryanti, *Wawancara Langsung*, Nasabah BNI Syariaah Cabang Bengkulu tanggal 27 April 2017

¹⁸ Ibu Azmawati, Sri Maiyanti..., *Wawancara Langsung*, Nasabah BNI Syariaah Cabang Bengkulu tanggal 27 April 2017

¹⁶ Bapak Erwin, *Nasabah BNI Syariaah Cabang Bengkulu*, *Wawancara Langsung* tanggal 27 April 2017

penggunaan CDM yang masih sering mengalami gangguan jaringan sistem layanan dari mesin sehingga membuat nasabah masih jarang menggunakan CDM dalam melakukan setor tunai. Nasabah BNI Syariah mempunyai harapan yang baik kepada pihak Bank BNI Syariah untuk kedepannya, penggunaan fasilitas CDM lebih dipermudah lagi salah satunya dalam menu aksesnya, penggunaan dan sistem jaringan CDM itu sendiri agar lebih baik lagi, hal itupun juga dilakukan untuk meminimalisir resiko-resiko yang bakal terjadi yang dialami oleh para nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wahyu selaku *Operational Manager* bahwa Pihak Bank sangat dengan senang hati menerima kritik dan saran atas keluhan para nasabahnya.¹⁹ Terutama bagi nasabah yang mengeluhkan uangnya tertelan oleh mesin CDM namun jumlah nominal uang direkening nasabah tidak bertambah. kasus seperti ini sering dialami oleh para nasabah. Jika nasabah mengalami hal yang seperti itu nasabah bisa melaporkannya kepada CS BNI Syariah Cabang Bengkulu, oleh pihak BNI Syariah kemudian melaporkannya lagi pada Pihak Bank BNI Konvensional lalu hal ini dapat diproses selama 20 hari jam kerja kemudian dibuktikan oleh Pihak Bank dengan cara, pertama Bank bisa

membuktikan dengan validasi/ melihat struke setoran tunai para nasabah, lalu yang kedua dapat dibuktikan dengan melihat loket penampungan yang tidak masuk ke debit atau disebut juga tekonsiliasih atau melihat selisih jumlah setoran, kemudian yang terakhir jalan yang dipilih oleh Pihak Bank jika tidak terbukti nasabah melakukan setor tunai bisa dilihat melalui cctv yang tersedia di dalam ruangan yang terdapat *Cash Deposit Machine* tersebut.

Responden selanjutnya yaitu Ibu Purnamasari ia mengatakan bahwa:

“saya pernah menggunakan CDM biasanya dalam satu bulan 3 kali, CDM sangat memudahkan nasabah untuk setor tunai, menu akses yang ada dalam layanan CDM juga lengkap. Kendala yang saya pernah alami dalam melakukan setor tunai layanan CDM yang sering mengalami gangguan. Harapan saya kepada pihak Bank lebih ditingkatkan lagi jumlah fasilitas CDM di Kota Bengkulu.”²⁰

Hal ini juga senada dikatakan oleh Bapak Indra Gunawan, Iqbal, Haryy Novriansyah, Ibu Lisnawati dan Medina bahwa hasil yang diperoleh yaitu nasabah sangat terbantu dengan adanya CDM.²¹ Kendala yang mereka sering alami hanya gangguan dari sistem layanan. Akan tetapi jumlah CDM di Kota Bengkulu masih

¹⁹ Bapak Wahyu, *Wawancara Langsung, Operational Manager BNI Syariah Cabang Bengkulu* tanggal 12 Mei 2017

²⁰ Purnamasari, *Wawancara Langsung, Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu*, tanggal 28 April 2017

²¹ Indra Gunawan, Iqbal, *Wawancara Langsung, Nasabah BNI Syariah Cabang Bengkulu* tanggal 28 April 2017

sedikit terutama CDM yang dimiliki oleh BNI yang bisa digunakan oleh Nasabah BNI Syariah sehingga sulit dijangkau. Sebaiknya peningkatan jumlah CDM di kota Bengkulu lebih ditingkatkan lagi sehingga dengan adanya fasilitas tersebut nasabah sangat terbantu dalam melakukan transaksi setor tunai terutama di hari libur.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna Cash Deposit Machine di BNI Syariah Cabang Bengkulu

Menurut Mukherjee dan Nath²² kepercayaan dapat diukur melalui *technology orientation*, *reputation* dan *perceived risk*. Sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur kepercayaan adalah *technology orientation*, *reputation*, dan *perceived risk*.

1. Technology Orientation

Besarnya kepercayaan konsumen terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online banking*.²³ Ketika konsumen memperkirakan faktor kepercayaan, beberapa persoalan muncul dalam pikiran

mereka dan salah satu persoalan tersebut adalah kesesuaian kemampuan dari sistem elektronik tersebut dengan harapan konsumen.²⁴

Konsumen menggunakan beberapa ukuran seperti kecepatan akses, apakah jaringannya dapat dipercaya, sistem navigasi untuk mengevaluasi transaksi-transaksi elektronik. Orientasi konsumen terhadap teknologi dari komunikasi elektronik seringkali mewakili kepercayaan mereka dalam penggunaan teknologi *cash deposit machine* sehingga *technology orientation* merupakan indikator dari kepercayaan.

Cash Deposit Machine (CDM) merupakan ATM yang didesain sedemikian rupa sehingga bisa untuk transaksi setor tunai dengan nominal tertentu. Dalam meningkatkan layanan kepada nasabah dan untuk mengurangi antrian di counter, khususnya transaksi setor tunai. Bank mengembangkan fasilitas setoran tunai melalui sebuah mesin seperti ATM yang dinamakan *Cash Deposit Machine* (CDM).

Dengan menggunakan mesin tersebut, nasabah dapat melakukan setoran tunai sepanjang 24 jam dalam sehari, sehingga tidak perlu dibatasi waktu dan memberikan kepuasan kepada pelanggan

²²A. Mukherjee dan Nath P. A Model of Trust in Online Relationship Banking, *International Journal of Banking*, 2003, hlm.21

²³M.K.O. Lee, and Turban, F. A Trust Model for Consumer Internet Shopping, 2001. Data diunduh tanggal 10 November.2016, hlm. 5 <http://www.people.creighton.edu/~Ich50201/s/summer2004/Week5responses.pdf>

²⁴A. Mukherjee dan Nath P. A Model of Trust in Online Relationship Banking, *International Journal of Banking*, 2003, h. 23

dan untuk menghindari antrian panjang di *teller* pada jam-jam tertentu dan memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menyetorkan uangnya di luar jam kerja dan di hari libur sekalipun. Untuk melakukan transaksi, nasabah terlebih dahulu memasukkan kartu ATM-nya, seperti prosedur menggunakan mesin ATM. Setelah ada perintah untuk melakukan penyetoran nasabah memasukkan uangnya di lebang yang tersedia.

Namun dalam kenyataannya masih banyak nasabah yang mengeluh atas penggunaan CDM yang terlalu susah, seperti nasabah tidak bisa menyetorkan uang mereka dalam keadaan tidak mulus, karena CDM sangat sensitif terhadap uang yang berlubang, lesuh, terlipat, bersolatif maupun dalam keadaan lembab. Akses layanan CDM juga sering mengalami gangguan/eror yang disebabkan oleh mesin itu sendiri, nasabah tidak bisa menyetorkan uangnya dengan menggunakan uang rupiah baru dan nasabah juga sering mengalami tertelan uang yang mereka setorkan tetapi nominal jumlah rekening tabungan nasabah tidak bertambah. Hal ini disebabkan oleh jaringan sistem yang eror.

Dimana kecepatan akses jaringan sangat dibutuhkan oleh nasabah BNI Syari'ah dalam penggunaan *Cash Deposit Machine*, karena dengan adanya kecepatan akses yang memadai dalam melakukan

transaksi sehingga membuat nasabah sangat dipermudahkan oleh adanya fasilitas CDM itu sendiri terutama untuk para nasabah dalam melakukan setor tunai. Menurut kebanyakan para nasabah akses layanan CDM masih belum cukup baik. Oleh karena itu membuat para nasabah masih jarang menggunakan CDM dalam kehidupan sehari-hari.

2) *Reputation*

Reputasi merupakan keseluruhan kualitas atau karakter yang dapat dilihat atau dinilai secara umum oleh masyarakat.²⁵ Ketika konsumen memproses informasi dalam *e-banking*, mereka akan mempertimbangkan reputasi bank tersebut²⁶ dimana reputasi adalah faktor yang sangat penting dari kepercayaan. Ba²⁷ menyatakan bahwa ketika konsumen merasa suatu elektronik bank memiliki reputasi yang jelek, mereka akan malas menggunakan teknologi bank tersebut. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa *reputation* dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.

²⁵R.A. Malaga, Web-Based Reputation Management Systems: Problems And Suggested Solutions. *Electronic Commerce Research*, 1, 2001, <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=528782111&sid=1&Fmt=2&clientId=46969&RQT=309&Vname=PQD database>.

²⁶A. Mukherjee dan Nath P. A Model of Trust in Online Relationship Banking, *International Journal of Banking*, 2003, h. 22

²⁷S. Ba, Establishing Online Trust Through A community Responsibility System. *Decision Support System*, 31, 2001, hlm. 323-336. <http://www.cos.ufrj.br/~jano/CSCW2004/onlinetrust.pdf>.

Reputasi dalam sebuah Bank sangat diperlukan oleh para nasabah dimana jika reputasi suatu bank itu baik maka nasabah akan yakin menitipkan uang mereka pada Bank tersebut. Maka di dalam penggunaan CDM yang digunakan oleh nasabah BNI Syariah masih perlu adanya sosialisasi oleh pihak Bank BNI Syariah atas penggunaannya, bagaimana cara menggunakan CDM yang baik dan benar, karena masih ada sebagian nasabah yang belum mengetahui bahwa mereka selaku nasabah BNI Syariah juga bisa menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI untuk melakukan setor tunai, kemudian kurangnya jumlah fasilitas CDM yang tersedia di kota Bengkulu yang masih sulit dijangkau, sehingga membuat nasabah masih memilih melakukan setor tunai melalui jasa *teller*.

3) *Perceived Risk*

Besarnya persepsi konsumen mengenai risiko mempengaruhi besarnya kepercayaan mereka terhadap *e-banking* dan system *e-banking* tersebut sehingga ketika menggunakan elektronik bank tersebut, konsumen sering menganggap bahwa ada risiko yang tinggi walaupun risiko tersebut sebenarnya rendah.²⁸ Konsumen pengguna *e-banking* lebih berpengalaman mempunyai lebih banyak

informasi mengenai *e-banking* sehingga mereka beranggapan risikonya rendah dan karena itu mereka mempunyai kepercayaan yang lebih dalam transaksi online.²⁹ Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa *perceived risk* dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.

Dimana dalam realitanya penggunaan CDM ini masih banyak resiko-resiko yang masih sering dialami oleh nasabah, gangguan mesin cdm sehingga membuat tertelannya uang nasabah dan membutuhkan waktu yang lama dalam proses setor tunai, tidak bisa masuknya uang rupiah baru, dan mesin setor tunai sangat sensitif terhadap uang yang berlubang, bersolatif dan lain-lain. Sehingga kepercayaan nasabah masih kurang terhadap enggunaan CDM, karena kebanyakan nasabah BNI Syriah masih memilih melakukan setor tunai melalui jasa *teller*.

Nasabah BNI Syariah sangat berharap adanya fasilitas CDM itu sendiri dapat dipermudah lagi atas penggunaan *Cash Deposit Machine* tersebut, sehingga semua nasabah baik dari kalangan masyarakat awam pun dapat juga menggunakan layanan tersebut.

Kesimpulan

²⁸A. Mukherjee dan Nath P. A Model of Trust in Online Relationship Banking, *International Journal of Banking*, 2003, h. 25

²⁹S. Ba, *Loc. Cit.* hlm. 336

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah yaitu *technology orientation*, faktor kecepatan dalam akses jaringan sangat diperlukan didalam penggunaan *cash deposit machine*, terutama dalam proses melakukan setor tunai, namun pada kenyataannya akses jaringan yang terdapat dalam penggunaan *cash deposit machine* menurut nasabah BNI Syariah masih kurang baik, karena nasabah masih banyak yang mengeluh atas penggunaan *cash deposit machine* yang masih sering mengalami gangguan sistem jaringan yang disebabkan oleh mesin itu sendiri

Reputation yaitu reputasi dari bank itu dimana jika suatu bank itu baik maka nasabah akan percaya menitipkan uang mereka dan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank tersebut, tetapi pada realitanya dalam penggunaan *cash deposit machine* masih kurangnya sosialisai dari pihak Bank atas penggunaan *cash deposit machine* kepada nasabah dan masih terbatasnya jumlah fasilitas *cash deposit machine* di Kota Bengkulu, dan *perceived risk* atau resiko-resiko yang terjadi masih banyak dalam penggunaan *cash deposit machine*, seperti tertelannya uang kedalam CDM namun saldo tabungan tidak bertambah, CDM sangat sensitif terhadap uang yang bersolatif, berlubang dan dalam keadaan lusuh, serta mesin CDM tidak

dapat menerima melakukan setor tunai dengan uang rupiah baru.

Daftar Pustaka

- Wibowo Edi ,Hendy Untung. *Mengapa Memilih Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005
- Irham Fahmi. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Lexy J. Moeleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 11. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009
- Noor Julianyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 2011
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Hendri Tanjung, Abrista Devi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing. 2010
- Julia Brannen. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005
- Morison Kuncoro. *Menulis Skripsi/Tesis Dalam 60 Hari*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2015

- Muhammad. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press. 2004
- Sudarsono Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonomi. 2003
- Djoni S. Gazali, Rachmadi Usman. *Hukum Perbankan*: Sinar Grafika. 2010
- Lides Putriani. *Pelayanan Keada Nasabah pada PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu*. Skripsi: Jurusan Syariah. 2010
- Muhammad. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syari'ah*. Yogyakarta, UII Press. 2004
- Sumarwan Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor, Ghalia Indonesia. 2002
- Wiji Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah. Pasal 1. Ayat 7
- BNI Syariah. *Sejarah BNI Syariah*. Dikutip dari [http://www. Bnisyariah.co.id/sejarah -bni-syariah](http://www.Bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah), Diakses 05 Januari 2017
- BNI Syariah. *Visi dan Misi BNI Syariah*. Dikutip dari [http://www. Bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah](http://www.Bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah), Diakses 05 Januari 2017 Produk Operasiona BNISyariah Cabang Bengkulu
- Mukherjee, A. dan Nath P.A Model of Trust in Online Relationship Banking. *International Journal of Banking*. 2003.
- Robert M. Morgan, Shelby D. Hunt. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3. 1994
- M.K.O. Lee, and Turban, F. A Trust Model for Cunsumer Internet Shoppping, 2001. Data diunduh tanggal 10 November 2016, hlm. 5 [http: www.people.creighton.edu/~Ich50201/s/summer2004/Week5responses.pdf](http://www.people.creighton.edu/~Ich50201/s/summer2004/Week5responses.pdf)
- Blythe, Jim, *Essentials of Marketing*, <https://id.wikipedia.org/wiki/pelanggan.Diakses> 20 November 2016
- R.A. Malaga, Web-Based Reputation Management Systems: Problems And Suggested Solutions. *Electronic Commerce Research*. 1. 2001. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=528782111&sid=1&Fmt=2&clientId=46969&RQT=309&Vname=PQDdatabase>.