

**ANALISIS *PREFERENSI* NASABAH DALAM MELAKUKAN
SETORAN TUNAI MELALUI *CDM* DAN *TELLER*
(Studi BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)


OLEH:


Sri Wahyuni
NIM : 1516140078

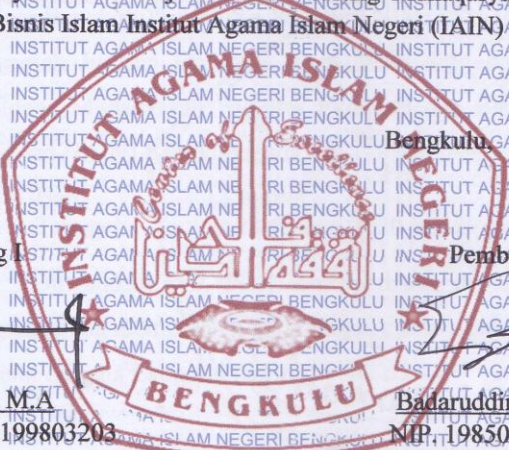
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2020 M/ 1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sketsa yang ditulis oleh Sri Wahyuni, NIM: 1516140078 dengan judul Analisis Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui CDM dan Teller (Studi BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu), Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Bengkulu, Agustus 2019 M Dzulhijjah 1440 H Pembimbing I Pembimbing II


Dr. Asnami, M.A.
NIP.19730412199803203


Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP.198508072015031005



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. (0736) 51171 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui CDM dan Teller (Studi BNI Syariah KCP. Pagar Dewa Kota Bengkulu)" oleh Sri Wahyuni NIM: 1516140078, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada Hari, Tanggal 24 Januari 2020 M / 29 Jumadil Awal 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 04 Februari 2020 M / 10 Jumadil Akhir 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Asnaini, M.A.

Kustin Hartini

NIP. 197304121998032003

NIDN. 2002038102

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, M.A.

Yosy Arisandy, M.M.

NIP. 196606161995031002

NIP. 198508012014032001



MOTTO

Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata

(Pablo Picasso)

Take a deep breath, it's just a bad day not a bad life

(Tsoumaya)

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Analisis *Preferensi* Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui *CDM* dan *Teller* di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelas sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 8 Januari 2020 M
13 Jumadil-Awal 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan



SRI WAHYUNI
NIM : 1516140078

PERSEMBAHAN

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka, serta Rasa Terimakasihku kepada :

- ♦ Semua orang yang selalu menanyakan "kapan sidang?", "kapan wisuda?", "kapan nyusul?", dan lain sejenisnya. Giliranku bertanya, "jadi kapan akan memberikanku pekerjaan?".
- ♦ Kedua orang tuaku, Ahmad Ripai Siregar dan Samsidar Samosir terimakasih untuk segala limpahan doa yang tak berkesudahan. Terimakasih telah meyakinkanku bahwa semua akan baik-baik saja. Insya Allah kita akan bertemu sebentar lagi.
- ♦ Adekku Abdul Hanafi Siregar dan Fauzan Hidayat Siregar, terimakasih telah tumbuh dan hidup bersama denganku.
- ♦ Renny, Vidya, Ratih, Riris, Mbak Nanda, aku pertanyakan kesetiakawanan kalian. Kenapa kalian ninggalin gw dibelantara kampus sendirian! Semoga kalian dihindarkan dari status pengangguran. Jika masih pengangguran,

berarti kena kutukanku.

- ♦ Internet, salam hormat atas jasa-jasamu dari awal perkuliahanku hingga akhir.
- ♦ Laptop, terimakasih tetap bertahan walau sering sakit, walau sering dipaksakan. Sehat selalu ya, hingga diriku mampu untuk menggantimu dengan yang lain.
- ♦ Tulang Rahman dan Nantulang Ros, terimakasih telah merawatku selama 4 tahun ini
- ♦ Syahril, banyakin makan garam ya biar sadar kalau bimbingan itu tidak secepat nunggu senja esok hari.

ABSTRAK

“Analisis *Preferensi* Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui *CDM* dan *Teller* di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu)

Oleh
Sri Wahyuni
NIM 15161400078

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan metode *Kualitatif*. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insedential*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik data primer dan data sekunder berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan study kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan data *reduction* (reduksi data) dan data *display* (penyajian data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Adapun penyebabnya karena nasabah memiliki pandangan tersendiri terhadap kedua setoran tunai tersebut. *Preferensi* nasabah melakukan setor tunai melalui *Teller* merupakan nasabah yang lebih memperhatikan aspek jaminannya. Sedangkan *preferensi* nasabah melakukan setor tunai melalui *CDM* adalah nasabah yang memperhatikan aspek keandalannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah melakukan setoran tunai melalui *Teller* yaitu faktor kebutuhan, faktor lingkungan, faktor pengalaman. Dan faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah melakukan setoran tunai melalui *CDM* yaitu faktor kebutuhan, faktor pengetahuan, faktor lingkungan.

Kata Kunci: Preferensi, Setoran Tunai, CDM dan Teller

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Preferensi* Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui *CDM* dan *Teller*” (Studi pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu). Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Aamiin

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada program studi Perbankan Syariah, jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari beberapa pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag.,M.H. selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu serta sebagai Pembimbing I dan Badaruddin Nurhab, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

4. Yosy Arisandy, MM, selaku Ketua Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Orang tuaku Ahmad Rifai Siregar dan Samsidar Samosir yang selalu mendoa'kan keberhasilan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, November 2019M
Rabi'ul Akhir 1441H

Sri Wahyuni
NIM 1516140078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Waktu dan Tempat Penelitian	12
3. Informan Penelitian	12
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	12
5. Teknik Analisis Data	14
G. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori <i>Preferensi</i>	17
1. Pengertian <i>Preferensi</i>	17
2. Pola Pikir <i>Preferensi</i>	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Preferensi</i>	22
B. Pilihan Jasa Setoran Tunai	24
1. <i>Teller</i>	24
2. <i>CDM</i>	26

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENEITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah.....	29
B. Profil BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu	30
C. Jenis Transaksi BNI Syariah	31

D. Tata Kelola BNI Syariah	35
----------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Faktor Yang Mempengaruhi *Preferensi*

58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Blangko Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : *Check Plagiarism* Judul
- Lampiran 3 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 7 : Surat SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Perbaikan Judul
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Permohonan Izin Pra Penelitian
- Lampiran 12 : Daftar Data Informan Penelitian
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 14 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 15 : Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹

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

¹ Sukamto, *Pembelajaran Perbankan Syariah*, (Jakarta: Nuha Media, 2010), h. 7

informasi sebagai strategi perusahaan. Teknologi ini juga mempengaruhi kegiatan pemasaran karena dapat memberikan satu akibat pada kehidupan konsumen terutama cara hidup dan pola konsumsinya.²

Peranan lembaga keuangan dalam perekonomian 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.³ 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 sistem seperti dulu, mengantri, tatap muka langsung, atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan *Teller* bank. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu didukung oleh teknologi informasi.⁴ Semakin berkembang fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki suatu bank.

Bank Syariah seperti BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah telah 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

² Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 32

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2015), h. 3

⁴ Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan...*, h.56

searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank terutama pada BNI Syari'ah adalah layanan setoran tunai tidak hanya bisa dilakukan melalui *Teller* tetapi bisa juga melalui layanan *online banking*, yaitu 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 dan sering disebut ATM setor tunai. Merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi yang didesain sedemikian rupa sehingga bisa untuk transaksi setor tunai dengan nominal tertentu. Munculnya *CDM*, pihak bank ingin memberikan kepuasan kepada nasabah dan untuk menghindari antrian panjang di *Teller* pada jam-jam tertentu dan memberikan pilihan kepada nasabah untuk menyetorkan uangnya diluar jam kerja bank. Selain itu *CDM* membantu masalah untuk menabung di hari-hari libur. Nominal uang yang dapat disetorkan tunai adalah Rp.50.000, Rp.100.000. dalam sehari nasabah dapat melakukan transaksi setor tunai maksimal Rp.10.000.000 per kartu ATM. Setiap transaksi uang yang dapat diterima mesin sebanyak 50 lembar. *Cash Deposit Machine (CDM)*.⁵ Dengan adanya *CDM* nasabah dapat melakukan setor tunai dalam mata uang rupiah baik ke rekening sendiri maupun orang lain tanpa dikenakan biaya.

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 23

Teller juga sebagai salah satu pemegang peranan penting dalam layanan setoran tunai, karna *Teller* langsung berhubungan dengan nasabah menjadi salah satu sentral bagi standar pelayanan bank. Peran *Teller* adalah memegang peranan dimana setiap hari nasabah akan dilayani langsung dan mendapat nilai tertentu di benaknya. Selama melayani para nasabah para *Teller* yang dipekerjakan oleh bank menjadi sorotan oleh nasabah yang datang dan dilayani. Kecepatan pelayanan dan banyaknya *Teller* yang tersedia juga sangat berpengaruh, jika antrian sering terjadi dalam transaksi maka nasabah akan malas dan merasa waktunya terbuang dengan percuma. Kecekatan dari seorang *Teller* sangat diperlukan dan menjadi faktor utama dalam melayani nasabah. *Teller* harus bersikap dan berperilaku tertentu sedemikian rupa hingga menambah nilai kepuasan bagi nasabah.⁶ Begitupun dengan BNI KCP Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu, mengeluarkan produk baru yaitu ATM setoran tunai yang diharapkan mampu untuk meningkatkan proses transaksi setor tunai yang lebih praktis dibanding melalui *Teller*.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan dengan wawancara kepada *Teller* BNI Syariah KCP Pagar Dewa pada tanggal 09 September 2018 mengatakan, bahwa:

CDM yang dimiliki BNI Syariah dan BNI Konvensional disatukan. Apabila nasabah dari BNI syariah ingin melakukan setoran tunai bisa melalui *CDM* BNI Konvensional. Dan jumlah ATM setoran tunai yang dimiliki BNI ada 2, pertama terletak di Pagar Dewa dan kedua terletak di Bencoolen Mall Kota Bengkulu. Pihak BNI Syariah mengeluarkan fasilitas layanan baru untuk transaksi setoran tunai yaitu *Cash Deposit Machine (CDM)* agar digunakan oleh nasabah

⁶ Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan ...*, h. 63

serta berfungsi dalam mempermudah nasabah yang melakukan transaksi setor tunai.⁷

Observasi kedua yang dilakukan dengan wawancara kepada nasabah

BNI Syariah KCP Pagar Dewa pada tanggal 10 April mengatakan bahwa:

Jika ingin melakukan setoran tunai melalui *CDM* dibandingkan *Teller* karena *CDM* memiliki proses transaksi yang cepat dan bisa menghemat waktu. Kendala *CDM* ini hanya sensitif terhadap uang yang tidak mulus, berlubang, berselotif, lusuh, lembek, dan jika dimasukan bisa tersangkut pada mesin sehingga mengganggu kinerja mesin *CDM* dan uang yang dimasukkan pun ditolak, akibatnya nasabah harus memulai kembali transaksi dari awal. Tapi karna proses transaksi yang begitu cepat saya tetap melakukan setoran tunai melalui *CDM* walaupun terdapat sedikit masalah seperti yang sebutkan tadi. Nilai lebihnya cukup banyak dibandingkan kekurangannya.⁸

Hasil wawancara yang diperoleh dari nasabah lainnya mengatakan

“..dalam melakukan setor tunai melalui *Teller* dikarenakan keamanan yang diterima terjamin dan tidak akan repot sendiri jika terjadi masalah dikarenakan ada *Teller* yang bisa langsung mengatasi..”⁹

Adapun perbedaan dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* ataupun *Teller* diantara dua nasabah yang telah diwawancarai pada observasi awal merupakan sebagian dari *preferensi* nasabah dalam menggunakan setoran tunai. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu mengeluarkan fasilitas transaksi terbaru dalam setoran tunai untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu *CDM*. Namun hal tersebut tidak berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pihak Bank. Adanya faktor yang menyebabkan nasabah dalam

⁷ *Teller*, Wawancara pada tanggal 09 September 2018

⁸ Suryani, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 10 April 2019

⁹ Zufri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 10 April 2019

melakukan setoran tunai hanya melalui *Teller* ataupun sebaliknya hanya melalui *CDM*. Maka hal tersebut akan menjadi tantangan besar bagi BNI Syariah agar selalu berusaha meningkatkan transaksi setoran tunai dan melakukan inovasi secara terus menerus sehingga nasabah dalam melakukan setoran melalui keduanya, baik melalui *CDM* maupun *Teller*.

Untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam melakukan setoran tunai, sangat penting bagi bank mengetahui *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai. Berdasarkan uraian di atas, pilihan (*preference*) dalam layanan setor tunai, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS PREFERENSI NASABAH DALAM MELAKUKAN SETORAN TUNAI MELALUI CDM DAN TELLER (STUDI BNI SYARIAH KCP PAGAR DEWA KOTA BENGKULU)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Kegunaan penelitian ini dapat memberi informasi tentang pelayanan pada *Teller* masih menjadi hal penting bagi nasabah dalam melakukan setoran tunai.

2. Kegunaan praktis

- a) Bagi BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk mengetahui *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*.
- b) Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan yang lebih baik dan jelas mengenai *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* pada BNI Syariah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Bagja Sumatri dengan jurnal yang berjudul “*Preferensi Mahasiswa Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah melalui Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan*”. Tujuan dari penelitian Bagja yaitu untuk mengetahui *preferensi* mahasiswa terhadap keputusan menjadi nasabah melalui kualitas pelayanan dan produk pembiayaan. Hasil Penelitian adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh *preferensi* mahasiswa sangat memiliki peran yang penting. Dengan kualitas pelayanan jasa yang

bagus dan produk pembiayaan yang terpercaya dapat membuat loyalitas mahasiswa menjadi nasabah semakin bertambah.¹⁰

Persamaan dari penelitian ini yakni sama-sama meneliti *preferensi* terhadap jasa transaksi perbankan. Perbedaannya adalah jurnal ini hanya membahas produk pembiayaan dan peneliti membahas *CDM* dan *Teller*. Waktu dan lokasi juga berbeda

2. Retnandi Meita Putri dengan judul “*Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Pemijaman Dana Kas Pada Koperasi dan Bank (Studi Kasus Bank Syariah Kota Semarang)*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis dekskriptif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis perilaku *preferensi* masyarakat dalam melakukan setoran tunai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat memilih meminjam dana dari Bank dikarenakan faktor keandalan yang mempengaruhi persepsi kepuasan masyarakat serta pelayanan dari pihak Bank lebih praktis, memiliki proses yang cepat, terjamin kemananannya, faktor sarana dan pra sarana untuk pelayanan bank telah memiliki fitur yang lengkap.¹¹

Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang *preferensi*. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang *preferensi* masyarakat terhadap peminjaman dana pada koperasi dan Bank

¹⁰Bagja Sumantri, “*Preferensi Mahasiswa Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah melalui Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan*”, Yogyakarta, Vol. 10, No.02, Tahun 2014

¹¹Retnandi Meita Putri, “*Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Pemijaman Dana Kas Pada Koperasi dan Bank*”, Universitas Islam Negeri Walisongo, tahun 2017

sedangkan penelitian ini membahas *preferensi* nasabah melakukan setoran tunai melalui *cdm* dan *teller*.

3. Jurnal yang ditulis oleh Sri Fadilah dengan judul Analisis “*Preferensi Masyarakat Akademis pada Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen Perguruan Tinggi Islam di Bandung Raya*”. Metode penelitian kualitatif dengan analisis *deskriptif*. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana *preferensi* masyarakat akademis pada produk perbankan Syariah. Data yang diperoleh menunjukkan *preferensi* masyarakat akademis perguruan tinggi Islam terhadap produk-produk perbankan syariah menunjukkan telah memiliki *preferensi* yang baik hal ini dilihat dari, pengetahuan terhadap produk perbankan syariah, pemilihan produk perbankan syariah saat ini dan pemilihan akan produk perbankan syariah pada masa yang akan datang. Hasil penelitian akhir adalah terdapat *konsistensi* antara pengetahuan dan *preferensi* seseorang pada produk perbankan syariah.¹²

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis sekarang adalah sama-sama mencari *preferensi* terhadap produk perbankan. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas tentang *preferensi* masyarakat akademis sedangkan penelitian ini membahas *preferensi* nasabah BNI Syariah.

4. Skripsi oleh Ri’fatul Khoiriyah dengan judul “*Analisis Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan jasa E-banking dan Teller pada Bank BRI Syariah*

¹² Sri Fadilah, “*Preferensi Masyarakat Akademis pada Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen Perguruan Tinggi Islam di Bandung Raya*”, Kajian Akuntansi, Universitas Islam Bandung, Vol. 18, No. 1, September 2017

Lamongan". Teknik analisis yang digunakan *deskriptif kualitatif*, yaitu analisis yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam menggunakan jasa *E-banking* dan *Teller*. Dan hasil yang diperoleh yaitu faktor yang paling mempengaruhi yang pertama faktor psikologi yang memuat persepsi nasabah pada persyaratan produk , *realisasi* cepat dan pelayanan yang diberikan oleh bank. Faktor kemudahan persyaratan produk dan *realisasi* cepat akan lebih menjadi pertimbangan nasabah dalam penggunaan produk *E-banking*, karena kebanyakan nasabah tidak suka dengan proses yang berbelit-belit dan lama. Melalui aplikasi *E-banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun serta proses transaksi yang mudah, cepat, serta tidak harus menunggu antrian lagi, hanya dengan bermodalkan aplikasi yang telah diinstal pada smartphone.¹³

Perbedaan penelitian ini ada pada tempat penelitian yang berbeda dan jasa layanan yang diteliti, skripsi di atas meneliti jasa layanan *E-banking* dan *Teller* sedangkan penelitian ini meneliti jasa layanan setor tunai melalui *CDM* dan *Teller*.

¹³ Ri'fatul Khoiriyah, "Analisis Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan jasa *E-banking* dan *Teller* pada Bank *BRI Syariah Lamongan*", Vol. 6, No. 2, Februari 2017

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam *konteks social* secara alamiah secara mendalam antara peneliti dengan obyek yang akan diteliti dan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat di jelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dalam arti bahwa penelitian ini berfokus pada persoalan *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* yang ada yang kemudian di analisis secara mendalam.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni sampai Desember 2019. Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena BNI Syariah KCP Pagar Dewa telah memiliki ATM setor tunai (*CDM*) namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. Untuk alasan pemilihan tempat di BNI Syariah KCP Pagar Dewa lokasi ATM setor tunai dengan Bank cukup dekat dan mudah menemukan nasabah yang sedang melakukan setor tunai.

3. Informan Penelitian

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *sampling insedential* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang bertemu dengan peneliti akan dijadikan sampel apabila dilihat orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria sampel. Kriterianya adalah nasabah yang telah melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*, bisa dijadikan sebagai sumber data. Jumlah informan pada penelitian ini adalah 50 nasabah. Alasan dijadikannya 50 informan untuk menjaga *validitas* dan kualitas data.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

- 1) Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dari sumber utama melalui wawancara dengan nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu mengenai ulasan nasabah dalam penggunaan layanan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang didapat secara tidak langsung, data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari buku, jurnal dan artikel lainnya yang berkaitan dengan layanan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Pada penelitian ini penulis melakukan observasi saat pra penelitian untuk mengumpulkan data awal untuk mengetahui

berapa jumlah mesin ATM BNI Syariah yang memiliki fitur setor tunai. Dan wawancara awal terhadap dua nasabah yang menggunakan layanan setor tunai melalui *CDM* dan *Teller*.

2) Wawancara

Wawancara yang penulis gunakan adalah sistem *interview* yang terkontrol. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti dengan sesi tanya jawab berlandaskan tujuan penelitian. Selanjutnya dalam proses berlangsungnya wawancara, peneliti mengikuti situasi serta mengarahkan yang diwawancarai apabila ternyata memulai pembahasan yang menyimpang. Pedoman wawancara (*interview*) berfungsi sebagai pengendali jangan sampai proses wawancara kehilangan arah.

3) Dokumentasi

Studi dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa hasil pedoman wawancara, dan sumber-sumber penunjang lainnya yang dijadikan referensi penulis yang

berkaitan dengan *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM dan Teller*.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan maka analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

- a. Reduksi Data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. Penyajian Data, setelah data direduksi, langkah selanjutnya penyajian data. Teknik penyajian data dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data dapat juga berupa uraian dan pemaparan singkat, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Penelitian ini, dilakukan setelah peneliti menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta dokumen yang ada dari pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu.

Maka penulis menguraikan secara rinci hasil dari *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*.

c. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data dapat menjawab rumusan masalah temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas *argumentatif*. Operasionalisasi analisis data dapat dilakukan apabila data yang diperlukan telah lengkap dan data tersebut kemudian diuraikan menjadi bagian-bagian, sehingga susunan tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan makna dari data tersebut lebih mudah dipelajari.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan, penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan masing-masing bab. Penulis membagi menjadi 5 (lima) bab yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu kajian teori yang dijadikan patokan atau pedoman untuk menyelesaikan penelitian ini, untuk itu kajian teori membahas tentang pengertian *Prefrensi*, Pilihan Jasa Setoran Tunai,

Bab III, gambaran umum objek penelitian berisi tentang informasi yang berhubungan dengan objek penelitian yang terdiri sejarah singkat BNI Syariah, Profil BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu, Jasa Layanan Transaksi BNI Syariah, Tata Kelola BNI Syariah

Bab IV yaitu hasil penelitian, pembahasan, dan menjawab rumusan masalah, membahas tentang : *Preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* dan *Teller* dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* atau *Teller*

Bab V adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini merupakan penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan. Saran merupakan anjuran yang disampaikan kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori *Preferensi*

1. Pengertian *Preferensi*

Ada banyak pengertian pengertian *preferensi*. “..Menurut Kotler *preferensi* adalah menunjukkan kesukaan seseorang dari berbagai pilihan produk jasa yang ada atau bisa juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi..”¹⁴ “..Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata *preferensi* berasal dari bahasa inggris *preference* yang berarti “*a greater liking for one alternative over another or others*” (kesukaan akan sebuah hal dibandingkan dengan hal yang lain *preferensi* adalah pilihan, kecenderungan, kesukaan..”¹⁵

Lebih luas lagi *preferensi* adalah kecenderungan seseorang atau hal yang diutamakan dalam memilih penggunaan barang tertentu untuk dapat dirasakan dan dinikmati sehingga dapat mencapai kepuasan dari pemakaian produk, pada akhirnya konsumen loyal terhadap merk tertentu daripada produk yang sejenis. *Preferensi* atau selera merupakan sebuah konsep yang digunakan pada ilmu sosial, khususnya ekonomi. Ini

¹⁴ Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, alih Bahasa Hasymi Ali, judul terjemahan, Cet. 10, (Jakarta: Prehalindo, 2006), h. 154

¹⁵ Pengertian *Preferensi*, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Preferensi>, pada hari Rabu, tanggal 7 Agustus 2019, Pukul 12.00 WIB

mengasumsikan pilihan secara realita atau bayangan antara alternatif pilihan lain dan kemungkinan dari pemeringkatan alternatif tersebut, berdasarkan kesenangan, kepuasan, *gratifikasi*, pemenuhan, kegunaan yang ada serta bisa dilihat sebagai sumber dari motivasi.¹⁶

Preferensi konsumen muncul dalam tahap evaluasi alternatif dalam proses keputusan pembelian, dimana dalam tahap tersebut konsumen dihadapkan dengan berbagai macam pilihan produk maupun jasa dengan berbagai macam atribut yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa preferensi adalah suatu pilihan yang diambil dan dipilih konsumen dari berbagai macam pilihan yang tersedia. Terdapat enam langkah dalam model *hierarchy of effect* yaitu :

- a. *Awareness*/Kesadaran, tahap ini adalah tahap dimana konsumen menyadari adanya suatu produk baik itu berupa barang atau jasa.
- b. *Knowledge*/Pengetahuan, tahap ini konsumen sudah mengenal produk dan mengerti tentang produk yang berupa barang atau jasa tersebut.
- c. *Liking*/menyukai, tahap ini adalah tahap dimana konsumen mulai menyukai produk tersebut yang berupa barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. *Preference*/memilih : tahap ini adalah tahap dimana konsumen mulai lebih memilih produk tersebut dibandingkan produk-produk lainnya.

¹⁶ Andi Mappiare, *Faktor Preferensi Individu*, (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 81

- e. *Conviction/Intention to buy*/keinginan untuk membeli, tahap ini konsumen mempunyai keinginan dan memutuskan untuk membeli produk.
- f. *Purchase/Membeli* tahap ini adalah tahap dimana konsumen dapat dikatakan sebagai konsumen yang loyal terhadap sebuah produk, sehingga konsumen tersebut tidak ragu lagi untuk membeli produk tersebut tanpa adanya pertimbangan yang banyak.

Tahap preferensi yang dimiliki oleh konsumen terhadap sebuah produk, adalah awal dari tahap loyalitas konsumen terhadap produk tersebut. Sehingga perusahaan harus mempelajari bagaimana cara menimbulkan rasa *preferensi* tersebut di dalam diri. Tahap *preferensi* tersebut dapat dilihat dari perilaku konsumen tersebut, dengan mempengaruhi dan memanipulasi dari konsumen yang mereka lalui. Perusahaan harus dapat mengetahui kebutuhan konsumen agar diperoleh produk dengan orientasi pasar, didasarkan pada tingkat *preferensi* konsumen bagi tiap-tiap atribut produk.

Preferensi konsumen jelas berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan, sikap dasar yang digunakan untuk menerangkan pilihan menentukan tingkah laku individu dalam masalah penetapan pilihan. Tiga sifat dasar yang berhubungan dengan pilihan rasional terhadap *preferensi* dalam membuat atau menyusun semua rangking, kondisi atau situasi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai, yaitu:

- a. Kelengkapan (*completeness*). Jika A dan B adalah dua kondisi, maka tiap orang harus bisa dispesifikasikan: A lebih disukai dari pada B, atau sebaliknya, atau sama-sama disukai
- b. Transitivitas (*transivity*). Jika seseorang mengatakan bahwa dia lebih suka A dari pada B, dan B lebih disukai dari pada C, maka dia harus lebih menyukai A dari pada C
- c. Kontinuitas (*continuity*). Jika seseorang mengatakan A lebih disukai daripada B, maka situasi yang mirip dengan A harus lebih disukai daripada B.

Dengan memahami *preferensi* konsumen, perusahaan dapat merancang strategi yang tepat untuk merespon ekspektasi konsumen dan menjadikan strategi *differensiasi* sebuah perusahaan tersebut dengan pesaingnya,. Langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi :

- a. Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Konsumen yang berbeda memiliki atribut yang berbeda mengenai suatu produk yang relevan.
- b. Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai atribut apa yang paling penting. Konsumen yang daya belinya besar akan mementingkan atribut harga yang paling utama.

- c. Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut.
- d. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut.
- e. Konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

2. Pola Pikir *Preferensi*

Preferensi dapat dibentuk melalui pola pikir yang didasari oleh beberapa alasan antara lain pengalaman seseorang merasakan kepuasan dalam membeli produk atau penggunaan jasa dan merasakan kecocokan dalam mengkonsumsi produk yang dibelinya maupun jasa yang digunakannya, maka dia akan terus menerus menggunakan produk dan jasa tersebut. Alasan kedua yaitu kepercayaan turun menurun. Kepercayaan ini di karenakan kebiasaan dari keluarga menggunakan produk atau jasa tersebut, setiap produk dan jasa yang telah digunakan memberikan manfaat dalam pemakaiannya, sehingga dia memperoleh kepuasan dan manfaat dari produk tersebut.¹⁷Asumsi-asumsi yang berkaitan dengan *preferensi* konsumen adalah

- a. Setiap konsumen, ketika dihadapkan pada suatu pilihan antara berbagai kombinasi komoditi, bisa memilih kombinasi yang paling diinginkannya atau mengambil kombinasi mana saja jika semua

¹⁷ Philip Khotler, *Marketing Manajemen, ...*, h. 155

kombinasi yang ada tidak banyak berbeda baginya (asumsi kelengkapan)

- b. Konsumen senantiasa konsisten dalam membuat pilihan antara berbagai kombinasi komoditi (asumsi konsistensi).
- c. Lebih banyak selalu disukai daripada yang kurang banyak (asumsi tanpa kepuasan)

3. Faktor yang Mempengaruhi *Preferensi Nasabah*

“...Menurut Hutagalung, terjadinya *preferensi* terhadap barang atau jasa secara umum dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dijabarkan dalam beberapa jenis...”, yaitu:

a. Faktor Lingkungan

Gaya hidup sehari-hari dan kebersamaan dengan orang lain serta sebuah kelompok yang dimiliki. Memiliki peran yang penting dalam pembentukan sikap konsumen dan tempat individu berinteraksi satu sama lain karena adanya hubungan di antara mereka yang secara nyata mempengaruhi perilaku. Kelompok sosial digunakan oleh seseorang sebagai dasar untuk perbandingan atau sebuah *referensi* dalam membentuk respons *afektif* dan perilaku. Beberapa kelompok acuan yang terkait dengan konsumen di antaranya adalah: Keluarga, kelompok persahabatan, kelompok belanja, rekan kerja. Faktor sosial ini berpengaruh pada preferensi nasabah seperti keluarga yang membuat seseorang menjalani perilaku dan gaya hidup baru mempengaruhi pilihan keputusan dalam proses pembelian. Karena kebiasaan dalam

menentukan produk untuk digunakannya. Kelompok Referensi (*reference group*) seseorang adalah kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku orang tersebut. Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga mempresentasikan kelompok referensi utama yang paling berpengaruh. Peran dan status orang berpartisipasi dalam banyak kelompok-keluarga, klub, organisasi. Kelompok sering mejadi sumber informasi penting dan membantu mendefinisikan norma perilaku. Kita dapat mendefinisikan posisi seseorang dalam tiap kelompok dimana ia menjadi anggota berdasarkan peran dan status. Peran (*role*) terdiri dari kegiatan yang diharapkan dapat dilakukan seseorang. Setiap peran mengandung status.

b. Faktor Kebutuhan

Preferensi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang mendorong seseorang untuk mencari produk yang sesuai dengan kebutuhannya.¹⁸ Ketika satu level kebutuhan terpenuhi maka seseorang akan mencari sesuatu yang ada memuaskan kebutuhannya pada level selanjutnya.¹⁹

c. Faktor Pengalaman

Kesan tertentu yang telah diperoleh melalui pengalaman, merupakan faktor terbentuknya *prefrensi* seseorang.

¹⁸ Bison Simamora, *Panduan Perilaku Konsumen*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka, 2004), h.78

¹⁹ Philip Khotler, *Marketing Manajemen, ...*, h. 157

d. Faktor Pengetahuan

Preferensi seseorang terhadap suatu objek yang telah dikenal, diketahui serta digunakan dengan jelas cenderung lebih mudah timbul.

e. Faktor Pendapatan

Pendapatan seseorang akan mempengaruhi gaya hidup dan itupun akan terjadi pada *preferensi*. Pengeluaran pada seseorang yang memiliki pendapatan besar dan pendapatan kecil terlihat beda yang signifikan dan menyebabkan gaya hidup yang berbeda pula.²⁰

B. Pilihan Jasa Setoran Tunai

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹ Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Jasa adalah proses yang terdiri atas sekumpulan aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.²² Untuk melakukan setor tunai bisa dilakukan melalui layanan ATM setor tunai (*CDM*) dan *Teller*.

1. *Teller*

Teller adalah petugas pada bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk

²⁰ Bison Simamora, *Panduan...*, h. 75

²¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2015), h. 17

²² Niti Susastro, *Perilaku Konsumen dalam Ilmu Ekonomi dan Sistem Informasi Keprilakuan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 12

penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau nontunai serta melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.²³ *Teller* bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Seorang *Teller* harus dapat menghitung uang dengan cepat. Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari. Mereka pun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah. *Teller* memiliki tanggung jawab yang besar atas uang tunai dan transaksi yang diproses oleh *Teller*.

Syarat-syarat untuk melakukan transaksi setoran tunai melalui *Teller*, berupa:

- a. Uang tunai
- b. Pengisian bukti setoran
- c. Buku tabungan, jika setoran dilakukan dengan buku
- d. Kartu identitas yang masih berlaku

Dalam menunjang pekerjaannya, *Teller* harus memiliki peralatan-peralatan kerja, diantaranya adalah:

- a. Komputer
- b. *Money detector*
- c. Alat deteksi *ultra violet*
- d. Kaca pembesar, untuk melakukan *validasi* atas keaslian mata uang

²³ Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 56

- e. Kotak uang (*Teller's box*) yang hanya bisa dibuka dengan menggunakan kunci pengaman yang setiap saat selalu berada dalam penguasaan *Teller* yang bersangkutan
- f. Mesin penghitung uang untuk menghitung lembar uang, mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (*tellstrook*).

2. *Cash Deposit Machine* (ATM Setor Tunai)

ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan.²⁴ Melalui mesin tersebut, nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening dan transaksi rutin. ATM setor tunai (*Cash Deposit Machine* atau *CDM*) 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.²⁵

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 oleh *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*

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, ..., h. 81

²⁵ Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan*, ..., h. 57

identification card). Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

- a. Penarikan tunai.
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya ATM antara lain:

- a. Fee dari pemegang kartu ATM.
- b. Menarik nasabah.

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kartu debit pada kartu ATM yang dimiliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Mekanisme yang dilakukan pada saat pembelian barang atau jasa adalah dengan cara mendebet rekening nasabah atau mengurangi saldo rekening tabungan nasabah pada saat yang sama menambah saldo rekening tabungan penjual. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan *merchant*. *Merchant* mempunyai alat yang digunakan untuk memeriksa keabsahaan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.

Secara fisik bentuk ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang atau laci yang digunakan

untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai, nasabah harus menggunakan kartu ATM dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak diperlukan aktifasi atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Dengan mesin ATM Setoran Tunai memungkinkan nasabah untuk melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat waktu, karena mesin tersebut beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sampai Rp 10.000.000,- per hari. Untuk jumlah uang yang bisa disetorkan ke setoran tunai yang dapat dilakukan dalam pecahan Rp 50.000,-, ataupun Rp 100.000,-.²⁶

²⁶ Ismail, *Perbankan Syariah, ...*, h. 156

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah

Berlandaskan dengan Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Dilanjutkan pada UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.²⁷ Hal ini telah dapat dinikmati nasabah pada layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Untuk pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) sendiri diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 telah ditetapkan bahwa UUS memiliki status bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana ini akhirnya terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19

²⁷ *Sejarah Bank BNI Syariah*, dikutip dari https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BNI_Syariah, pada hari Senin, tanggal 5 Agustus 2019, Pukul 21.00 WIB

tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap 55 pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.²⁸

B. Profil BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu

Adapun profil Bank BNI Syariah Pagar Dewa yaitu:

Nama : Bank BNI Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Alamat : Jln Depati Payung Negara, No. 5, Pagar Dewa, Selebar,
Pagar Dewa Selebar, Kota Bengkulu
Telpon : +62 736 5512221
Kode Pos : 38216
Jenis Usaha : Perbankan Syariah
Alamat Email : info@bnisyariah.co.id
Website : <https://www.bnisyariah.co.id/>

1. Visi :

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

2. Misi :

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

²⁸*Sejarah Bank BNI Syariah*, dikutip dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, pada hari Senin, tanggal 5 Agustus 2019, Pukul 21.45

- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

C. Jenis Transaksi BNI Syariah

Terdapat banyak jenis jasa layanan transaksi di Bank BNI Syariah, dibawah ini merupakan layanan jasa yang sering digunakan dalam kehidupan sehari hari yaitu²⁹:

1. *Electronic Banking (E-Banking)*

Saat ini terdapat berbagai transaksi perbankan yang dapat dilakukan di manapun dan kapan pun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, *handphone*, dan telepon. Apabila kita telah memiliki rekening tabungan atau giro, kita dapat mengajukan layanan *E-banking* yang meliputi *Internet banking*, *Mobile banking*, *Phone banking*, dan *SMS banking*. Keuntungan *E-banking* dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, hanya dengan menggunakan perintah melalui alat komunikasi kita dapat langsung melakukan transaksi perbankan, *E-Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN, beberapa bank juga menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi finansial.

Jenis transaksi yang dapat dilakukan adalah :

²⁹ Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 32

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar
- c) Pembayaran tagihan kartu kredit, telepon, listrik, asuransi
- d) Pembelian pulsa isi ulang, tiket pesawat, saham

2. Kartu Debit dan Kartu ATM

Kartu debit dan kartu ATM yang dimiliki pemilik rekening adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank. Kartu ini dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atau digunakan bertransaksi, kartu akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening. Kartu debit dan kartu ATM bisa digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik. Jenis transaksi yang tersedia antara lain untuk penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembiayaan, pembelanjaan.

Jenis informasi yang tersedia pada layanan kartu debit dan kartu ATM, yaitu informasi saldo dan informasi kurs. Seiring dengan kemajuan teknologi, jenis transaksi dan informasi yang tersedia akan terus bertambah. Keuntungan pemakaian kartu debit dan kartu ATM yaitu mudah, aman, *fleksible*, leluasa.

Pada umumnya bank akan mengenakan biaya untuk penggunaan kartu, antara lain biaya administrasi bulanan dan biaya transaksi, khususnya transaksi yang menggunakan jaringan lain. Biaya transaksi via jaringan yang dikenakan oleh bank penerbit berbeda untuk transaksi yang dilakukan di jaringan lokal dan jaringan internasional.

3. *Hasanah Card*

Hasanah card merupakan kartu yang diterbitkan oleh BNI Syariah atau perusahaan pengelola kartu kredit untuk diberikan kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu sebagai alat pembayaran secara kredit atas perolehan barang atau jasa untuk menarik uang tunai dalam batas kredit sebagaimana telah ditentukan oleh bank atau perusahaan pengelola kartu kredit. Berikut keuntungan *Hasanah card* yaitu transaksi lebih praktis, tidak perlu khawatir menerima uang palsu, tidak perlu mengeluarkan uang saat itu juga, kartu kredit berguna di saat-saat darurat, barang yang kita inginkan dapat dibeli dengan cara mencicil

4. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan bertransaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penarikan atau penerimaan baik berupa transaksi tunai atau nontunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. *Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Seorang *Teller* harus dapat menghitung uang dengan cepat. Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari. Mereka pun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah. *Teller* memiliki tanggung jawab yang besar atas uang tunai dan transaksi yang diproses oleh *Teller*

5. Mesin ATM

ATM adalah kepanjangan dari anjungan tunai mandiri, sementara singkatan untuk bahasa Inggris yaitu *Automatic Teller Machine*. ATM memiliki fungsi untuk mengakses sejumlah layanan perbankan seperti menarik cek saldo, uang tunai, transfer dana, bayar tagihan kartu kredit, atau berbagai keperluan keuangan sehari-hari seperti membayar listrik, pulsa, atau tagihan lainnya. Mesin ATM dikoneksikan serta dihubungkan pada sebuah jaringan komunikasi sebuah bank. Mesin ATM ini berfungsi memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, tanpa perlu datang dan antri di bank. Mesin atm biasanya terletak di tempat umum, seperti mal, gedung kantor, minimarket, atau SPBU. Mesin atm sendiri terdiri dari 4 jenis, yaitu:

a) ATM Tunai

Jika nasabah ditanya mungkin ATM ini menjadi jenis atm yang paling banyak disediakan oleh bank di tempat-tempat tertentu. Melalui ATM tunai ini, nasabah bisa melakukan transaksi tunai, seperti transaksi penarikan uang tunai.

b) ATM Non Tunai

Kebalikan dari ATM Tunai adalah ATM ini yaitu ATM Non Tunai. Melalui ATM ini, kita tidak dapat melakukan transaksi tunai seperti penarikan uang. Karena ATM ini khusus digunakan untuk transaksi non tunai seperti transfer uang, bayar tagihan, dan lain-lain.

c) ATM Setor Tunai

ATM setor tunai atau yang biasa disebut *Cash Deposit Machine* (CDM). Melalui ATM ini nasabah tidak perlu menunggu antrian ke teller bank saat hendak menyetorkan uang. ATM ini dapat menerima setoran uang dengan lembaran yang diterima nominal Rp50.000 dan Rp100.000.

d) ATM Serbabisa

Jenis ATM ini adalah yang paling jarang ditemui dan disediakan oleh bank. Karena melalui ATM ini kita dapat melakukan hampir semua transaksi perbankan dari transaksi non tunai hingga setor tunai. Untuk dapat menggunakan mesin ATM, Anda harus memiliki kartu ATM terlebih dahulu. Kartu tersebut dapat berupa kartu kredit ataupun kartu debit. Setelah memiliki kartu ATM, kita perlu memiliki password. Password ini digunakan saat Anda akan melakukan transaksi di mesin atm dan berupa pin dengan kode angka 4-6 digit yang diberikan oleh bank.

D. Tata Kelola BNI Syariah

Tata kelola manajemen yang baik yang diterapkan oleh BNI Syariah sebagai berikut :

1. Transparansi (*Transparency*)

Perusahaan memiliki inisiatif dalam pengungkapan informasi material dan relevan baik yang diisyaratkan oleh peraturan perundang-undangan serta informasi penting lainnya yang dapat mempengaruhi

pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan stakeholders lainnya. Informasi tersebut disampaikan dengan cepat, akurat, dan mudah diakses oleh siapapun. dan kepada pihak-pihak lainnya sebagaimana ketentuan hukum yang berlaku secara tepat waktu.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Jajaran manajemen memastikan pengelolaan perusahaan dilakukan secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain.

3. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Bank memastikan pengelolaan usaha Bank telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip pengelolaan Bank yang sehat, termasuk juga prinsip-prinsip Syariah. Selain itu Pertanggungjawaban Bank juga berbentuk kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Bank dan pengurusnya senantiasa bertindak dengan prinsip kehati-hatian, dan berpegang teguh pada hukum yang berlaku.

4. Profesional (*Professional*)

Bahwa manajemen dan seluruh individu dalam Bank memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh/tekanan dari pihak manapun (*independen*) serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan Bank Syariah.

5. Kewajaran dan Kesetaraan (*Fairness*)

Bahwa setiap keputusan yang diambil senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham mayoritas dan memberikan perlindungan kepada pemegang saham minoritas lainnya dari rekayasa dan transaksi yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁰

³⁰ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2012), h. 65

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. *Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui CDM dan Teller*

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa layanan di BNI Syariah. Salah satunya dengan melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*. *Preferensi* dapat terbentuk ketika nasabah merasakan kepuasan atau ketidakpuasan dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*, jika pada saat penggunaannya, nasabah merasa puas melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* maka nasabah akan terus-menerus menggunakannya. Akan tetapi jika nasabah tidak merasa puas, nasabah akan melakukan hal yang sebaliknya. Nasabah akan mencari alternatif lain untuk setoran tunai, bahkan nasabah dapat menceritakan ketidakpuasannya kepada orang lain disekitarnya, sehingga bisa mempengaruhi nasabalah lainnnya untuk tidak menggunakan layanan jasa setor tunai tersebut.³¹ Adapun hasil wawancara kepada 50 nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa sebagai berikut:

Berdasarkan Wawancara dengan Bapak Andreanto :

³¹ Bison Simamora, *Panduan Perilaku Konsumen*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka, 2004), h. 96

Saya sudah beberapa kali melakukan transaksi setoran tunai, melalui *Teller* biasanya 3 kali dalam sebulan sedangkan *CDM* sudah jarang, hanya jika ada waktu luang saja. Kalau dulu nyetor uang hanya bisa lewat *Teller* saja, sekarang lewat *CDM* juga bisa. Untuk pelayanannya sama-sama bagus, cuma sebenarnya lebih suka nyetor di *CDM*, namun karna faktor pekerjaan saya yang seharian sebagai satpam tidak memungkinkan bisa pergi dari tempat kerja. Dan juga kan saya satpam BNI Syariah jadi kalau mau nyetor juga lewat *Teller* saja, lebih dekat, ada didepan mata. Untuk prosesnya jelas lebih unggul melalui *CDM*, fiturnya sesuai zaman sekarang terus juga antriannya tidak banyak. Kalau pendapat pribadi, saya akan melakukan setor tunai melalui *CDM*.³²

Sesependapat dengan Bapak Andreanto, “..Bapak Andika menyatakan melakukan setoran tunai melalui *Teller* dikarenakan faktor kebutuhan yaitu pekerjaan yang menyebabkan tidak adanya waktu luang untuk kemana-mana dan letak lokasi *Teller* lebih dekat dibandingkan *CDM*...”³³. Dapat dipahami dari hasil wawancara yaitu *preferensi* nasabah dalam melakukan setor tunai melalui *CDM* akan tetapi karena alasan pekerjaan dan jarak lokasi membuat nasabah harus melakukan setoran tunai melalui *Teller*.

Irna Juliana berpendapat bahwa setoran tunai melalui *CDM* mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dibandingkan melalui *Teller*, seperti kecanggihan dan kelengkapan fitur *CDM* yang membuat pengguna merasa nyaman dalam transaksi serta penggunaan yang mudah mengikuti perkembangan zaman. fitur layanan di dalam mesin *CDM* sudah cukup baik, sehingga dapat dengan mudah digunakan. Layanan *CDM* di Kota Bengkulu yang 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

³² Bapak Andreanto, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

³³ Bapak Andika Rahmad, *Nasabah*, Wawancara 19 Agustus 2019

sehingga nasabah masih jarang menggunakan *CDM* walaupun *CDM* sangat membantu para nasabah.³⁴

Berdasarkan wawancara dengan Saudara Taufiq, bahwa:

Semenjak adanya *CDM*, saya sangat terbantu. Saya orangnya bosan kalau disuruh tunggu antrian buat setor tunai di *Teller*. Untuk penggunaan setoran tunai melalui *CDM* cukup sering soalnya kiriman juga datang sekali sebulan dan juga kalau butuh uang biasanya langsung lewat *CDM*. Mungkin sekitar 3 atau 4 kali dalam sebulan. Apalagi pas bayar ukt pasti antriannya banyak, soalnya mahasiswa UMB bukan saya saja. Jadi daripada antri lama, lebih baik setor tunainya lewat atm aja. Prosesnya cepat, tinggal masukan atm terus pilih transaksi setor tunai, pas udah selesai lalu tinggal transfer. Biaya adminnya juga sedikit, tapi yang paling saya suka dari *CDM* ini soal prosedurnya yang mudah, kalau di bank harus ngisi slip setoran dulu, ambil no antrian dan kadang saat sudah giliran kita tiba-tiba pihak *Teller* mengatakan jaringannya gangguan. Pasti kita merasa kecewa, sudah menunggu antrian yang menghabiskan banyak waktu, transaksi yang ingin saya lakukan juga gagal. Daripada nyetor lewat *Teller*, lebih milih ke *CDM*. Perbandingan untuk hemat waktunya sangat banyak bedanya, soal gangguan pada jaringan pasti pernah tapi saya tidak kecewa, karna tidak ada proses antrian dan saya hanya tinggal menunggu beberapa jam ke depan sampai jaringannya normal.

Sependapat dengan Taufiq, “..Imron, Syawal, Zumadi, Nurdiasyah dan Andrian menyatakan melakukan setoran tunai melalui *CDM* karna proses transaksi yang cepat sehingga dapat memudahkan..”³⁵. Dapat dipahami dari hasil wawancara yaitu *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dengan alasan *CDM* tidak memiliki antrian yang banyak seperti di *Teller*, proses transaksi yang cepat, biaya admin murah, prosedur yang mudah, bisa menghemat waktu.

³⁴ Irna Juliana, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

³⁵ Taufiq, Imron..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Novriani, bahwa:

Saya sudah 7 tahun melakukan transaksi setor tunai. Dari dulu sampai sekarang kalau mau setor uang lewat *Teller* terus, biasanya 2 bulan sekali. Dulu saya pernah melakukan transaksi lewat *CDM* 1 kali, tujuannya buat hemat waktu, yang saya dapat justru kendala. Waktu itu saya setor uang, transaksinya lancar tapi pas saya cek saldo justru nominalnya tidak bertambah, pastinya kita cemas. Lalu saya mengeluarkan atm saya dan mencoba kembali memasukkannya, akan tetapi saldo saya tetap tidak bertambah. Karna khawatir kenapa-kenapa saya pun langsung melapor ke BNI cabang. Walaupun akhirnya uang saya kembali tapi untuk proses agas uang saya kembali cukup lama. Makanya sekarang kalau mau setor uang lewat *Teller* terus, resiko uang hilang tidak ada. Yang pastinya saya percaya kepada *Teller*, walaupun misal ada masalah pasti *Teller* akan langsung bertanggung jawab.

Sependapat dengan Ibu Novriani, “..Bapak Fahmi, Bapak Erik, Bapak Syafar, Bapak Amir, Ibu Fatma, Ibu Febriani menyatakan melakukan setoran tunai melalui *Teller* karna pegalaman setor tunai melalui *CDM* memiliki resiko yang tinggi seperti hal keamanan, dibanding melalui *teller*..”³⁶

Berdasarkan wawancara dengan Saudari Septi, bahwa:

Saya baru melakukan transaksi setor tunai saat menjadi mahasiswa di UMB, dari semester satu sampai saat ini semester 5. Penggunaan jasa setor tunai melalui *Teller* 2 kali setahun. Biasanya untuk transaksi pembayaran spp lewat *Teller* terus, karna dulu saat pertama kali melakukan transaksi setor tunai saya belum bisa. Lalu ada teman yang ngajak transaksi lewat *Teller*, saat itulah sampai sekarang sekarang lewat *Teller*. Terus pas mau bayar spp kebanyakan kawan bayarnya ke bank melalui *Teller* jadi kita ada kawan pas mau bayar. Bukti pembayaran juga ada dan tulisannya tidak mudah pudar, kalau lewat ATM kan tulisan slip pembayarannya cepat pudar. Pelayanan kepada nasabah juga bagus, petugasnya ramah membuat saya

³⁶ Ibu Novriani, Bapak Fahmi, ..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

nyaman dan senang. Untuk penggunaan ATM saya lebih sering tarik uang, kalau setor tunai sangat jarang, mungkin hanya 1 atau 2 kali.

Sependapat dengan Septi, “..Milmi, Delsa, Nurfitriah, Rahma, Siti, Rumiah dan Anita menyatakan melakukan setoran tunai melalui *Teller* karna semua teman-teman juga memilih layanan tersebut, pengaruh kebanyakan teman setor tunai melalui *Teller* merupakan salah satu penyebabnya..”³⁷. Dapat dipahami dari hasil wawancara yaitu nasabah melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Alasannya dikarenakan lingkungan tempat mereka berada lebih banyak menggunakan *Teller*, hasil tulisan pada slip setoran *Teller* tidak mudah hilang dibanding slip setoran *CDM* yang mudah hilang dan layanan petugas *Teller* yang bagus.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Uridah, bahwa:

Saya setuju dengan pernyataan orang tentang lebih mudahnya transaksi setor tunai melalui *CDM*. Tapi untuk saya pribadi lebih memilih setor tunai lewat *Teller*. Alasan yang membuat saya memilih *Teller* banyak, pertama lebih aman dibanding *CDM*. Contohnya saja saat saya mau setor uang yang jumlahnya banyak, kalau di bank pasti punya *security*, *cctv* juga ada, orang yang berada di dalam bank juga banyak jadi semisal ada kejahatan pasti risikonya tidak tinggi karna orang yang membantu juga tidak sedikit. Lain hal nya dengan *CDM*, hanya difasilitasi *cctv* dan orang yang masuk ke dalam terbatas, hanya 2 orang, kadang juga sepi. Kedua kalau lewat *Teller* saya bisa setor duit dengan jumlah lebih dari Rp. 10.000.000 per hari, batas duit yang bisa kita setor lebih banyak. Ketiga kalau lewat *Teller*, saya bisa langsung setor seluruh uang yang ingin disetor dengan langsung memberikan uangnya kepada petugas, berbeda dengan *CDM* kita harus berkali-kali memasukkan uang yang ingin disetor dan prosesnya akan ribet..³⁸

³⁷ Septi, milmi..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

³⁸ Ibu Uridah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

Sependapat dengan Ibu Uridah, Bapak Rasyid menyatakan dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*, karna keamanan lebih terjamin dibanding melalui *CDM*, batas setoran tunai pada *teller* lebih banyak dibanding *CDM*, proses transaksi setor tunai melalui *Teller* lebih praktis jika ingin setor dalam jumlah banyak dibandingkan melalui *CDM* harus berkali-kali.³⁹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rizki, bahwa:

Saya selalu transaksi lewat *Teller*, kecuali kalau mau ngambil duit baru lewat ATM. Saya nyetor ke *Teller* 2 atau 3 kali sebulan. Karena untuk ibu-ibu seperti saya yang pekerjaannya hanya ibu rumah tangga tidak terlalu sulit untuk melakukan transaksi setor tunai melalui *Teller*. Lain halnya melalui atm setor tunai, sebenarnya sudah ada yang ngajarin, prosesnya juga cepat. Tapi masih takut-takut kalau duit yang disetorkan tidak masuk. Saya diajak ibu-ibu tetangga, kawan arisan juga semuanya mereka lewat *Teller* terus. Untuk pelayanannya lebih bagus *Teller*, kan sama sama manusia pasti tau gimana buat orang senang, nyaman. *CDM* kan mesin, jadi hanya bisa melakukan proses yang kita inginkan, untuk keramahan yang didapatkan dari *Teller* tidak akan didapat dari mesin.⁴⁰

Sependapat dengan Ibu Rizki, Ibu Damayanti, Ibu Rafika, Ibu Rahayuni, Ibu Astuti, Ibu Irma dan Ibu Fitri menyatakan “..melakukan setoran tunai melalui *Teller* dikarenakan transaksi pada *Teller* tidak sesulit melalui *CDM*, terpengaruh dengan lingkungan sekitar seperti ajakan tetangga atau perkumpulan lainnya, dan pelayanan yang bagus dari petugas *Teller*..”

Berdasarkan wawancara dengan Gita Safitri, bahwa:

Jika disuruh memilih antara *Teller* dan *CDM*, saya jelas lebih memilih *CDM*. Banyak keuntungan yang didapat dari transaksi melalui *CDM*, salah satunya untuk penghematan waktu. Untuk saya sendiri yang sibuk karna pekerjaan pasti tidak punya waktu dalam

³⁹ Bapak Rasyid, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

⁴⁰ Ibu Rizki, Ibu Damayanti..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 19 Agustus 2019

proses antrian ke *Teller*. Lalu *CDM* juga bisa melakukan transaksi 24 jam beda dengan *Teller* yang memiliki waktu terbatas dikarenakan ada jam istirahat, waktu operasional hanya sama jam 5, sabtu dan minggu libur. Kawan-kawan di tempat kerja kebanyakan kalau mau transaksi lewat *CDM*, sudah jarang ada kawan yang transaksi manual lewat *Teller*. Untuk *Teller* sendiri layanan yang diberikan juga cukup memuaskan, tapi semenjak adanya *CDM*, saya langsung berpindah ke *CDM* karna telah mengikuti perkembangan teknologi zaman sekarang.

Sependapat dengan Saudari Gita Safitri, Amanda, Tasya dan Ikhwana “..menyatakan bahwa melakukan setor tunai melalui *CDM* karena bisa menghemat waktu karna tidak ada antrian yang banyak, proses transaksi yang cepat, waktu yang tidak terbatas, pelayanan yang memuaskan...”⁴¹

Berdasarkan wawancara dengan Era Susanti, bahwa:

Untuk sekarang saya masih nyaman melakukan transaksi dalam bentuk apapun melalui *Teller*. Walaupun kebanyakan orang sekarang lebih memilih lewat ATM karna proses nya cepat dan mudah. Tapi masih ada gangguan seperti jaringan *error*, yang menyebabkan transaksi gagal bahkan ang yang kita setorkan tidak masuk ke dalam tabungan. Jika lewat *Teller* semuanya akan aman oleh petugas walaupun harus melali antrian. Anak saya yang menyarankan lebih baik lewat *Teller* saja kalau mau melakukan transaksi, dia takut kalau ada apa-apa saya yang pusing sendiri. Apalagi kan kalau lewat ATM itu duit yang disetorkan harus mulus, tidak boleh ada bekas kotoran, tempelan, terlipat sedikit saja langsung ditolak oleh mesin ATM itu.

Sependapat dengan Era Susanti, Ibu Leli, Rizky Maulidah, Bapak Ahmad Supardi, Bapak Rohman Syaputra, Bapak Rifai dan Bapak Tauladani “..menyatakan melakukan setoran tunai melalui *Teller* karna

⁴¹ Gita Safitri, Amanda, ..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 20 Agustus 2019

keamanan pada layanan itu lebih terjamin..”⁴². Dapat dipahami dari hasil wawancara yaitu *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Alasannya karna sistem jaringan di *CDM* sering gangguan dan dapat menyebabkan uang yang di setor tidak masuk ke dalam tabungan serta uang yang disetor harus dalam keadaan mulus berbeda dengan *Teller* yang resiko terjadinya transaksi seperti di *CDM* tidak ada dan jika uang yang ingin disetor tidak mulus petugas *Teller* akan memberitahu terlebih dahulu bahkan memperbaiki sendiri.

Berdasarkan wawancara dengan Saudara Muhammad Anwar, bahwa:

Kalau masalah transaksi saya pasti ke ATM setor tunai. Mungkin kebanyakan anak zaman sekarang pasti sudah jarang ditemui di bank untuk melakukan transaksi seperti transfer, setor tunai, tarik tunai kecuali untuk pembuatan buku tabungan harus langsung ke *cs*. Alasannya kalau ada proses transaksi yang lebih mudah, bisa 24 jam, bisa dilakukan setiap hari, antrian juga tidak banyak walau kadang ada tai hanya 2 atau 3 orang. Soal keamanan memang lebih aman di bank, tapi itu semua tergantung diri sendiri. Kalau takut ada orang jahat, kita bisa mengajak teman saat melakukan setor tunai, juga kita harus lihat kondisi sekitar. Jangan melakukan transaksi jika kedaan sepi, jangan juga saat tengah malam. Sependapat dengan Muhammad Anwar, Abdul Sofyan, Andrian, Zufri, Afrisal dan Ardi menyatakan melakukan transaksi setor tunai melalui *CDM* karena transaksi yang cepat, menu akses yang terdapat dalam fasilitas *CDM* BNI Syariah sangat lengkap dan dapat digunakan dalam waktu yang tidak terbatas dalam 24 jam dan bisa digunakan untuk senin hingga minggu serta proses transaksi yang mudah, paktis dan cepat, tidak ada batasan waktu, menu akses yang lengkap.⁴³

⁴² Era Susanti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 20 Agustus

⁴³ Muhammad Anwar, Abdul Sofyan,..., *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 20 Agustus

Dari 50 nasabah yang menggunakan layanan setor tunai melalui *CDM* dan *Teller* di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu terdapat *preferensi* 33 nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller* yaitu dikarenakan alasan kebutuhan, pengalaman pribadi, pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan yang baik dari petugas, keamanan yang terjamin, minimnya resiko yang terjadi, puas dengan pelayanan petugas *Teller*. Dan *preferensi* 17 nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* karena proses transaksi yang cepat, praktis, mudah tanpa harus menunggu antrian yang lama, tidak ada batasan waktu melakukan setor tunai melalui *CDM*, bisa menghemat waktu, mode akses *CDM* yang lengkap.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Preferensi* Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui *CDM* dan *Teller*

“..Menurut Hutagalung, terjadinya *preferensi* terhadap barang atau jasa secara umum dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebutuhan, faktor lingkungan, faktor pendapatan, faktor pengalaman, faktor pengetahuan..”⁴⁴

a. Setor tunai melalui *Teller* :

1) Faktor Kebutuhan

Faktor Kebutuhan, menjadi alasan nasabah Andreanto dan Andika melakukan setoran tunai melalui *Teller* karena pekerjaannya

⁴⁴ Bison Simamora, *Panduan,...*, h. 78

sebagai satpam BNI Syariah itu sendiri, jika membandingkan dengan jarak lokasi *Teller* yang ada di depan mata dengan jarak *CDM* yang juga dekat tapi tidak sedekat *Teller* dapat dipastikan nasabah akan memilih layanan di *Teller*. Sedangkan untuk nasabah Rasyid keamanan adalah hal terpenting dan paling dibutuhkan baginya. Keamanan yang terjamin membuat bapak Rasyid melakukan setor tunai melalui *Teller*. Karena jika ingin melakukan setoran tunai dalam jumlah yang besar melalui *CDM* dapat menimbulkan resiko yang tinggi. Tidak seperti *Teller* yang berada di dalam Bank dan sudah pasti memiliki petugas keamanan seperti *security*, *cctv* yang terdapat dalam bank juga banyak, dan orang yang berada didalam bank juga meminimalisir terjadinya resiko kejahatan.

2) Faktor Pengalaman

Faktor Pengalaman, *preferensi* seseorang timbul karena adanya suatu pengalaman dalam melakukan kegiatan tersebut.⁴⁵ Begitupun dengan nasabah Novriani, Fahmi, Erik, Syafar, Amir, Fatma, Febriani yang melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Alasannya yaitu resiko yang terjadi melalui *CDM* cukup beresiko, saat transaksi telah selesai ternyata uang yang disetor tidak masuk dalam rekening. Pengalaman yang dirasakan nasabah membuatnya tidak ingin lagi menggunakan *CDM* dan akhirnya melakukan setoran tunai melalui

⁴⁵ Bison Simamora, *Panduan,...*, h. 78

Teller karna petugas disana lebih hati-hati. Walaupun ada masalah yang terjadi pasti petugas akan langsung bertanggung jawab dan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi.

3) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang memberikan pengaruh pada nasabah Nasabah Septi, Milmi, Delsa, Nurfitriah, Rahma, Siti, Rumiah dan Anita dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller* disebabkan atas rekomendasi atau rujukan teman dan beberapa orang dilingkungan sekitarnya melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Lingkungan sosial sangat berpengaruh bagi pemilihi jasa layanan setor tunai bagi nasabah Rizki, Damayanti, Rafika, Rahayuni, Astuti, Irma dan Fitri dari ajakan tetangganya. Dan kehidupan sosial seperti teman arisan, karena semua anggota arisannya melakukan setoran tunai melalui *Teller* dan hal itu mempengaruhi pilihan nasabah.

4) Faktor Pendapatan

Pekerjaan sebagai Kepala Sekolah SMA dan berbagai usaha yang dijalankannya membuat nasabah Uridah memiliki pendapatan yang tinggi, dan hasil dari pendapatannya pasti akan akan disimpan ke tabungan. Oleh sebab itu nasabah melakukan setoran tunai melalui *Teller*, karena uang yang dia setor dalam sekali setor bukan dalam jumlah yang sedikit. Dan jika melalui *Teller*, bisa sekaligus menyetor uang dan batasan yang bisa disetor dalam sehari lebih

banyak, dibandingkan melalui *CDM* yang hanya bisa menerima 50 lembar serta batasan uang yang disetor dalam sehari untuk kartu gold sebanyak 10 juta.

5) Faktor Pengetahuan

Bagi nasabah Era Susanti, Leli, Rizky Maulidah, Ahmad Supardi, Rohman Syaputra, Rifai dan Tauladani melakukan setoran tunai menggunakan layanan *Teller* tidak ada resiko yang terjadi, keamanannya pun terjamin, serta pelayanan yang bagus dari petugas *Teller*.

b. Setor tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* :

1. Faktor Pengetahuan

Faktor Pengetahuan tentang fitur yang ada membuat nasabah Irna Juliani dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM*. Kecanggihan teknologi pada mesin *CDM* yang telah mengikuti perkembangan zaman. Dan nasabah telah mencoba dan mengetahui sendiri tanpa hanya tahu dari perkataan orang lain, maka ia pun percaya akan pilihan tersebut.

2. Faktor Lingkungan

Nasabah Muhammad Anwar, Abdul Sofyan, Andrian, Zufri, Afrisal dan Ardi melakukan banyak aktifitas di lingkungan kampus dan itu akan berpengaruh dalam melakukan setoran tunai melalui apa. Seperti kebanyakan teman disekitarnya sudah mengikuti

perkembangan teknologi pasti melakukan setor tunai melalui *CDM*, sudah jarang ditemui ada yang melalui *Teller*. Atas rujukan dan rekomendasi membuat nasabah melakukan setoran tunai melalui *CDM*.

3. Faktor Pengalaman

Nasabah Taufiq pernah melakukan setoran tunai melalui *Teller* dan prosedurnya cukup lama, dimulai dari mengisi slip setoran, mengambil nomor antrian, menunggu giliran, lalu pada saat sudah mendapat giliran ternyata jaringan mengalami gangguan. Itu merupakan pengalaman yang menyebabkan nasabah tidak ingin lagi setor tunai melalui *Teller*, karena sudah merasa kecewa dengan waktu yang dihabiskan terbuang sia-sia.

4. Faktor Kebutuhan

Alasan nasabah Nasabah Imron, Syawal, Zumadi, Nurdiasyah dan Andrian dalam melakukan layanan setoran tunai melalui *CDM* karena sebagai sistem transaksi dan layanan yang cepat dan tidak perlu antrian lama. Proses yang dilakukan juga cepat dan praktis. Untuk nasabah Gita Safitri, Amanda, Tasya dan Ikhwana sebagai pekerja kantoran pasti memiliki waktu yang cukup sibuk, oleh sebab itu dia tidak memiliki waktu mengantri di bank sehingga dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM*. Perbandingan dalam menghemat waktu sangat banyak, antrian tidak banyak, proses transaksi cepat dan lancar.

B. Pembahasan

Perilaku nasabah muncul karena adanya *preferensi*. Perilaku yang dilakukan oleh seorang nasabah dimana dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* tidak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhannya saja tetapi juga bisa disebabkan oleh hal lain. Peneliti mengambil faktor-faktor yang mempengaruhi *preferensi* 50 nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller*. Faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* yaitu “..menurut Hutagalung yaitu faktor kebutuhan, faktor lingkungan, faktor pengalaman, faktor pengetahuan, faktor pendapatan...”⁴⁶ Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu

1. Faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*

a. Faktor kebutuhan

Yang memuat *preferensi* nasabah pada kecilnya tingkat resiko yang ada, keamanan terjamin, dekat dengan tempat kerja, kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan, pendapatan nasabah. Kecilnya tingkat resiko yang terjadi pasti bisa menjadi alasan semua nasabah, karna hal yang paling dibutuhkan yaitu terhindar dari masalah *error* pada jaringan. Keamanan terjamin juga tidak kalah pentingnya, nasabah menabung di

⁴⁶ Bison Simamora, *Panduan*,...,h. 78

bank karna percaya akan keamanan yang dijanjikan pihak bank. Kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas *Teller* memberikan nilai lebih dan berpengaruh bagi nasabah untuk melakukan pilihan. Pendapatan nasabah juga memberikan pengaruh atas pilihan layanan jasa yang akan dipilih.

Besar kecilnya pendapatan mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai. Karena tidak semua pendapatan yang diperoleh masyarakat dibelanjakan untuk barang dan jasa, tetapi sebagiannya akan ditabung. Tingginya tingkat tabungan bergantung pada besar kecilnya pendapatan. Semakin besar pendapatan maka membuat nasabah memiliki kecenderungan dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Hal ini dikarenakan dengan pendapatan yang besar tersebut maka nasabah akan menggunakan jasa tersebut untuk setor tunai dengan jumlah yang besar juga. Oleh karena itu nasabah akan memilih menggunakan jasa yang lebih aman yaitu *Teller*.

b. Faktor Pengetahuan

Nasabah yang melakukan setoran tunai melalui *Teller* memiliki tanggapan bahwa keandalan *Teller* dapat memberikan kepercayaan dan kemampuannya. Seperti keamanan yang sangat terjamin. Jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh Bank, terbebas dari bahaya kejahatan saat melakukan transaksi karena tersedia *CCTV* dan petugas keamanan yang megawasi

dan menjaga serta privasi nasabah terkait jumlah uang yang disetorkan terjaga.

c. Faktor Pendapatan

Pendapatan yang dimiliki nasabah membuat kecenderungan lebih melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Hal ini dikarenakan dengan pendapatan yang besar tersebut maka nasabah akan menggunakan *Teller* untuk setoran tunai dengan jumlah yang besar. Oleh karena itu nasabah akan memilih menggunakan jasa yang lebih aman yaitu *Teller*.

d. Faktor Lingkungan

Meliputi kehidupan sosial dalam sehari-hari dari ajakan keluarga, teman dan tempat bekerja. Caranya pun berbagai macam, ada yang langsung mengajak, ada yang menceritakan pengalaman, ada yang merekomendasikan dan bisa juga karna kebiasaan sekitar. Walaupun tidak ada yang mengajak secara langsung tapi karna terpengaruh oleh kebiasaan orang sekitar dan membuat ikut terpengaruh dengan sendirinya.

e. Faktor Pengalaman

Besarnya persepsi konsumen mengenai resiko mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap *CDM*. Sehingga ketika melakukan setoran tunai melalui *CDM* seringkali nasabah menganggap bahwa terdapat resiko yang tinggi walaupun resiko tersebut sebenarnya rendah. Nasabah pengguna *CDM* yang lebih berpengalaman mempunyai lebih banyak informasi mengenai *CDM* sehingga mereka beranggapan

resikonya rendah dan karena itu mereka mempunyai kepercayaan yang lebih dalam melakukan setoran tunai mealalui atm tersebut.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa faktor pengalaman dapat digunakan untuk mengetahui *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai. Hal yang sering dikhawatirkan nasabah pada *CDM* ini, gangguan mesin yang menyebabkan tertelannya uang nasabah dan membutuhkan waktu yang lama dalam proses setor tunai, hanya menerima lembaran uang yang mulus tanpa tempelen karena mesin setor tunai sangat sensitif terhadap uang yang berlubang, bersolatif dan lain-lain. Sehingga penggunaan *CDM* masih kurang karena kebanyakan nasabah BNI Syariah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Nasabah BNI Syariah sangat berharap adanya fasilitas *CDM* itu sendiri dapat dipermudah lagi atas penggunaannya, sehingga semua nasabah baik dari kalangan masyarakat awam pun dapat juga menggunakan layanan tersebut.

2. Faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM*

a. Faktor Kebutuhan

Meliputi keandalan *CDM* seperti dalam hal proses transaksi yang nyaman maupun cepat dan mudah dengan kemampuannya dalam menghitung jumlah setoran cepat dan teliti, dan memberikan bukti setoran tanpa kesalahan serta jam kerja kapan saja selama 24 jam dan itu

dapat menghemat waktu bagi orang yang sibuk bekerja dan tidak memiliki waktu luang untuk dapat antri di *Teller*. Kemudahan prosedur yang cepat akan lebih menjadi pertimbangan nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM*, karena kebanyakan nasabah tidak suka dengan persyaratan yang berbelit-belit dan lama. Semakin besar kebutuhan maka mengakibatkan nasabah memiliki kecenderungan setoran tunai melalui *CDM*. Hal ini dikarenakan *CDM* lebih memenuhi kebutuhan nasabah, lebih mudah dan cepat untuk transaksi setoran kapan pun nasabah butuhkan. Selain itu nasabah tidak hanya dapat menabung melalui *CDM*, melainkan juga dapat melakukan transaksi lain seperti transfer ke rekening lain dan melakukan suatu pembayaran.

b. Faktor Pengetahuan

Pengetahuan seseorang berdampak juga untuk *preferensi*. Begitupun nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dikarenakan mereka tahu bahwa transaksi yang ada pada *CDM* cukup bisa diandalkan bukan hanya mendengar rujukan keluarga, teman, bahkan rekan kerja akan tetapi karena telah menggunakannya langsung. Karena kecanggihan teknologi pada zaman ini telah canggih jadi untuk mendapat suatu informasi di internet sangat mudah, hal itulah yang dilakukan oleh nasabah pengguna *CDM* untuk mendapat rujukan lain. Seperti mencari tahu bagaimana cara menggunakan *CDM*, dan hal lain yang dapat membantu.

c. Faktor lingkungan

Yang memuat kelompok *preferensi* yaitu pekerjaan, teman, kebiasaan atau gaya hidup. Karna memang yang mengajukan layanan *CDM* rata-rata adalah mahasiswa, karyawan kantor, guru. Dimana dalam sehari-harinya orang-orang yang melakukan setoran tunai melalui *CDM* adalah orang yang mengikuti perkembangan zaman dan tidak ingin ketinggalan dalam hal perkembangan teknologi. Seperti mahasiswa, pasti disekitarnya juga banyak mahasiswa yang tidak akan mau lagi melakukan sesuatu yang manual karna susah ada yang lebih canggih.

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa setoran tunai melalui *CDM* belum banyak digunakan oleh nasabah, padahal *CDM* diharapkan mampu memberikan solusi atas kekurangan pada *Teller*, kurangnya sosialisasi dan penjelasan tentang salahnya persepsi nasabah terhadap seringnya gangguan/*error* pada *CDM* yang faktanya tidak selalu terjadi gangguan. Pastinya jaringan *error* pernah terjadi tapi bukan berarti akan selalu seperti itu. Jika pihak Bank lebih memperkenalkan setoran tunai melalui *CDM* agar nantinya para nasabah yang menggunakan *CDM* tidak takut ataupun cemas dalam penggunaannya jika sistem nya *error*.

Dan dari hasil pengolahan data penulis untuk *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu masih terbilang cukup sedikit dibandingkan dengan nasabah yang melakukan setoran tunai melalui *Teller*, jauh lebih banyak. Banyaknya nasabah

yang melakukan setoran tunai melalui *Teller* juga dikarenakan rata-rata nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu adalah ibu-ibu yang hanya pernah mencoba saja dan karena mendengar pengalaman dari orang tentang kejadian jaringan *error* menyebabkan mereka enggan untuk bertransaksi kembali melalui *CDM*. Untuk setor tunai melalui *Teller* nasabah harus mengisi slip setoran, mengambil nomor antrian dan menunggu giliran dipanggil, serta ada biaya admin sebesar Rp. 2000. Berbeda dengan setoran tunai melalui *CDM* nasabah hanya perlu memasukkan kartu ATM lalu memilih pilihan untuk setor tunai dan yang terakhir memasukkan ke mesin ATM setor tunai yang hanya memakan waktu sedikit.

Berdasarkan hasil *preferensi* di atas dapat disimpulkan bahwa proses dalam setor tunai melalui *CDM* sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksi setor tunai di BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu namun peran *Teller* masih sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam melakukan setoran tunai. Karena salahnya persepsi dari nasabah dan kurangnya sosialisasi serta penjelasan tentang masalah sistem jaringan *error*. Alangkah baiknya jika Pihak Bank melakukan sosialisasi kepada nasabah agar lebih mengenal layanan setor tunai melalui *CDM* serta tidak terjadinya kesalahpahaman akan bahayanya melakukan transaksi melalui *CDM*. Apalagi letak mesin ATM *CDM* berada di dekat jalan raya yang dilalui banyak orang jadi lebih mudah untuk memperkenalkan ke nasabah dan sekaligus bisa

membantu para nasabah yang sibuk bekerja agar lebih cepat dalam melakukan transaksi setor tunainya melalui *CDM*.

Jika dipersentasekan, maka faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller* dan *CDM* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Faktor Yang Mempengaruhi *Preferensi* nasabah

NO	<i>Preferensi</i>	Faktor yang mempengaruhi	Jumlah	%
1	<i>Teller</i>	1. Faktor Lingkungan 2. Faktor Pengetahuan 3. Faktor Pengalaman 4. Faktor pendapatan 5. Faktor Kebutuhan	14 8 7 1 3	28% 16% 14% 2% 6%
2	<i>CDM</i>	1. Faktor Lingkungan 2. Faktor Pengetahuan 3. Faktor Pengalaman 4. Faktor pendapatan 5. Faktor Kebutuhan	6 1 1 - 9	12% 2% 2% - 18%
Total			50	100%

Sumber : *Data Primer 2019*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian *preferensi* nasabah dalam melakukan setor tunai melalui *CDM* dan *Teller* pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota, maka dapat di simpulkan :

1. Sebagian besar *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Adapun penyebabnya karena nasabah memiliki pandangan tersendiri terhadap kedua setoran tunai tersebut. *Preferensi* nasabah melakukan setor tunai melalui *Teller* merupakan nasabah yang lebih memperhatikan aspek jaminannya. Sedangkan *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* adalah nasabah yang memperhatikan aspek keandalannya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller* yaitu faktor kebutuhan, faktor lingkungan, faktor pengalaman, faktor pendapatan, faktor pengetahuan. Dan faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah melakukan setoran tunai melalui *CDM* yaitu faktor kebutuhan, faktor pengetahuan, faktor lingkungan, faktor pengalaman.

B. Saran

1. Untuk pihak BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu penulis berharap pihak BNI Syariah dapat melakukan sosialisasi dan penjelasan lebih banyak lagi dan meluruskan anggapan tentang jaringan *error* atau banyak yang mengetahui keuntungan dari penggunaan *CDM*, dan penulis juga berharap agar gangguan pada sistem jaringan di atm setor tunai bisa segera diatasi.
2. ATM setor tunai dapat diperbaharui secepatnya agar nasabah lebih percaya dan dapat terus melakukan transaksi ke ATM setor tunai dengan proses yang mudah dan cepat.
3. Untuk Peneliti yang akan datang agar memperluas objek penelitian misalnya *preferensi* nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *CDM* dan *Teller* di beberapa Bank Syariah yang ada di kota Bengkulu, penelitian selanjutnya sebaiknya juga menggunakan faktor yang memengaruhi *preferensi* nasabah untuk analisis penggunaan setor tunai. Dan penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu serta Bank Syariah lainnya sebagai narasumber BNI Syariah dan dapat membandingkan dari beberapa ulasan nasabah BNI Syariah dan Bank Syariah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilah, Sri. "Preferensi Masyarakat Akademis pada Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen Perguruan Tinggi Islam di Bandung Raya)". *Jurnal Kajian Akuntansi*, II (September 2017)
- Febriansyah Erwin, Feby Ramaniarti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna CDM B BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. *Jurnal Pengaruh Kegagalan dan Pemulihan Self Service Technology*, II (Oktober 2016)
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2016
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2015
- Khotler, Philip *Marketing Manajemen*. Ter. Hasymi Ali. Cet. 10. Jakarta: Prehalindo. 2006
- Mappiare, Andi. *Faktor Preferensi Individu*. Jakarta: Grasindo. 2006
- Niti Susastro. *Perilaku Konsumen dalam Ilmu Ekonomi dan Sistem Informasi Keprilakuan*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013
- Nur, Bunga Indah Sari. "Perbandingan Kualitas Pelayanan Langsung (Teller) dan Pelayanan Tidak Langsung (Digital) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu". Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi. 2017
- Rachmadi. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: EGC. 2011
- Ri'fatul, Khoiriyah. "Analisis Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan jasa E-banking dan Teller pada Bank BRI Syariah Lamongan". *Jurnal Prosiding Ekonomi*, I (Februari 2016)
- Ratmonto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar. 2010
- Saefullah. *Metode Kualitas Pelayanan yang Baik*. Jakarta: Erlangga. 2014
- Simamora, Bison. *Panduan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka., 2004
- Sukamto. *Pembelajaran Perbankan Syariah*,. Jakarta: Nuha Media. 2010
- Syafii, Muhammad Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani. 2012
- Tjiptono, Fandi. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Graha Media. 2005

Sumber Internet

BNI Syariah *Lokasi ATM Tipe Setor Tunai di Bengkulu*, dikutip dari <https://www.bni.co.id/id-id/kontak/lokator/atm/prov/4/city/34/status/2>, pada hari Senin, tanggal 05 Agustus 2019, Pukul 20.31 WIB

BIN Syariah *Sejarah BNI Syariah*, dikutip dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, pada hari Senin, tanggal 5 Agustus 2019, Pukul 21.45

Wikipedia. *Pengertian Preferensi*, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/preferensi>, pada hari Rabu, tanggal Agustus pukul 12.00.

Wikipedia. *Sejarah Bank BNI Syariah*, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/BankBNISyariah>, pada hari Senin, tanggal 5 Agustus 2019, Pukul 21.00 WIB