

## Optimization of Cash Deposit Machine Use at Bank Central Asia (Optimalisasi Penggunaan Cash Deposit Machine Di Bank Central Asia)

Nurul Islah<sup>1\*</sup>, Mery Ramadani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Serang Raya University, Banten, Indonesia

\*Email [nurulislah@gmail.com](mailto:nurulislah@gmail.com)

### Abstract

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi penggunaan CDM pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung serta pelayanan terhadap nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi terkait dengan peran PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung dalam mengoptimalkan penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan 30 responden/nasabah PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung diperoleh data bahwa secara keseluruhan responden sering menggunakan mesin CDM dalam melakukan kegiatan transaksi, baik setor tunai maupun tarik tunai itu berarti penggunaan CDM PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung sudah optimal dan sangat membantu nasabah dalam kegiatan transaksi. Selain itu dari semua responden diperoleh data bahwa pelayanan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung cukup memuaskan baik dari segi pelayanan *costumer service* dan dari fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai. Penelitian ini memiliki kontribusi yang cukup besar bahwa mesin *Cash Deposit Machine* (CDM) merupakan alternative pilihan dalam melakukan kegiatan transaksi baik setor tunai maupun tarik tunai selain melalui *teller*, dan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung terhadap nasabah.

**Keywords** : Bank; Cash Deposit Machine; Layanan

### Abstract

The purpose of this study is to determine the extent of optimizing the use of CDM at PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office and customer service. The research method used is research conducted using a descriptive approach, meaning that the data collected is not in the form of numerical data, but data derived from interview manuscripts, field notes, personal documents, notes or memos of researchers and other supporting official documents. The purpose of using a qualitative approach is so that researchers can describe the empirical reality behind the phenomena that occur related to the role of PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office in optimizing the use of Cash Deposit Machine (CDM) to improve service to customers. Based on the results of research through interviews with 30 respondents / customers of PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office obtained data that overall respondents often use CDM machines in carrying out transaction activities, both cash

deposits and cash withdrawals that mean the use of CDM PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office is optimal and very helpful for customers in transaction activities. In addition, from all respondents obtained data that the services of PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office is quite satisfactory both in terms of customer service and from the facilities provided are quite adequate. This research has a considerable contribution that Service the Cash Deposit Machine (CDM) machine is an alternative choice in conducting transaction activities both cash deposits and cash withdrawals other than through tellers, and as a benchmark for the success of PT. Bank Central Asia Rangkasbitung Branch Office to customers.

Keywords : Bank; Cash Deposit Machine; Service

---

## **I. INTRODUCTION**

Pertumbuhan industri perbankan terus menerus mengalami peningkatan yang mengakibatkan perubahan dalam sistem operasionalnya. Adanya perubahan itulah yang menyebabkan persaingan diantara perusahaan perbankan lainnya yang mengharuskan perusahaan perbankan harus bekerja cepat dan melakukan banyak inovasi pelayanan nasabah guna menarik nasabah sebanyak-banyaknya dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Salah satu inovasi pelayanan yang cukup berkembang pesat di industri perbankan adalah mengenai bidang teknologi modern. Kemajuan ilmu pengetahuan dibidang teknologi ini telah mempengaruhi sistem pengolahan data dan transaksi pada perusahaan baik disektor keuangan maupun non keuangan.

Perkembangan teknologi perbankan memungkinkan nasabah agar tidak perlu pergi ke Bank dan mengantri di teller untuk melakukan transaksi, melainkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Teknologi yang saat ini sudah banyak digunakan oleh industry perbankan adalah teknologi Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan mesin yang berfungsi sebagai terminal untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi lainnya antara lain penarikan tunai, cek saldo, dan transfer antar bank. ATM sangat memudahkan pelayanan nasabah dalam bertransaksi, nasabah hanya perlu pergi ke outlet ATM dengan membawa kartu plastik dan memasukan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri. Dari segi keamanan, fasilitas ATM ini dirasa cukup aman bagi nasabah karena nasabah tidak perlu membawa banyak uang untuk melakukan transaksi perbankan.

Anjungan Tunai Mandiri memberikan pelayanan yang praktis, cepat dan aman bagi nasabah melalui pembayaran non tunai. Akan tetapi ATM memiliki kelemahan yakni nasabah hanya dapat melakukan transaksi tunai. Dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) transaksi hanya bisa dilakukan dengan menggunakan kartu plastik, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi setor tunai. Dengan adanya kelemahan tersebut, perusahaan perbankan menciptakan teknologi agar nasabah dapat melakukan transaksi setor tunai yakni fasilitas teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM). *Cash Deposit Machine* (CDM) adalah suatu mesin yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi tunai yakni tarik tunai maupun setor tunai. Dewasa ini, penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) banyak digemari oleh masyarakat karena masyarakat dapat bertransaksi setor tunai diluar jam operasional bank terutama bagian teller, karena penggunaan *Cash Deposit Machine* yang dirasa lebih efisien itulah yang meningkatkan pelayanan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis ajukan pada penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) dan dapat meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BCA kantor cabang. Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui optimalisasi

penggunaan dan kualitas pelayanan nasabah *Cash Deposit Machine* (CDM) pada Bank BCA kantor cabang.

## **I. THEORY REVIEW**

Kuncoro (2002:68), definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usahanya sehari-hari bank harus mempunyai dana agar dapat memberikan kredit kepada masyarakat. Berdasarkan tujuan tersebut maka Bank di Indonesia wajib melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik berlandaskan demokrasi ekonomi. Pada dasarnya kegiatan perekonomian dan pembangunan di Indonesia sangat erat hubungannya dengan perbankan. Jadi, jika selama ini kamu berpikir bahwa Bank bertujuan hanya untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya, maka kamu salah besar. Bank adalah Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa lainnya. Menurut Kasmir (2002: 66), Arti lembaga keuangan itu sendiri adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, dimana kegiatannya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.

Menurut Depdikbud (1995 : 628) Optimalisasi berasal dari kata optimal berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mengoptimalkan suatu solusi agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan alternatif solusi yang ada. Optimalisasi dilakukan dengan memaksimalkan suatu fungsi objektif dengan tidak melanggar batasan yang ada. Dengan adanya optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan efektivitasnya, yaitu seperti meningkatkan keuntungan, meminimalisir waktu proses, dan sebagainya. Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien". Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Penjelasan diatas diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

*Cash Deposit Machine* adalah mesin yang digunakan untuk melakukan transaksi setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis selama 24 jam dan diakses dengan menggunakan kartu paspor BCA (Kasmir 2002). Adapun manfaat dan beberapa hal terkait CDM dijelaskan sebagai berikut :

- a. Transaksi langsung masuk saat itu juga (real time)
- b. Mengurangi antrian setoran dikantor cabang.
- c. Menambah delivery chanel ATM.
- d. Meningkatkan Service Level kepada nasabah
- e. Memudahkan nasabah melakukan setoran dimana saja, 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan sepanjang tahun.
- f. Dapat melakukan transfer ke sesama dan antar bank.
- g. Kemudahan penggunaan dan proses yang cepat.
- h. Tidak terdapat biaya administrasi tambahan.

Memberi rasa aman (privacy) karena setoran tidak diketahui oleh teller (Świeszczak, 2020). Fitur CDM BCA memiliki; Sistem bundel, Bisa disortir berdasarkan denominasi (50.000, dan 100.000),

uang tidak boleh distaples, tidak dilubangi, tidak diselotip. Jam layanan 24, Maksimal setoran per transaksi adalah 50 lembar. Limit transaksi perhari Rp. 10.000.000.

Proses Kerja CDM

- a. Masukan kartu Paspor BCA
- b. Masukan PIN untuk login.
- c. Masukan uang tunai ke dalam “laci” CDM
- d. CDM akan mengecek keaslian uang tunai, dan memberikan konfirmasi jumlah pecahan dan total setoran.
- e. Jika nasabah setuju, maka uang tunai akan “ditelan” CDM sebagai transaksi setoran.
- f. Mesin CDM segera memprosesnya dan bila berhasil akan keluar struk sebagai bukti transaksi.
- g. Transaksi telah berhasil.

## **II. RESEARCH METHODS**

Menurut Sugiyono (2014:20) objek penelitian adalah sebagai berikut “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sesuai dengan judul yang sudah dikemukakan dan berdasarkan kepada identifikasi masalah yang ada, objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah “Optimalisasi Penggunaan *Cash Deposit Machine* pada Bank Central Asia Kantor. Metode penelitian adalah sebuah petunjuk atau pedoman yang merupakan strategi untuk menjawab suatu permasalahan ilmiah guna memperoleh suatu pengetahuan. Pada tahap ini akan mengkaji bagaimana masalah penelitian yang ada ditemukan jawabannya. Metode pengkajian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk membuat penelitian menjadi sistematis, faktual dan akurat dalam fakta-fakta atau sifat-sifat obyek penelitian. Riset ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel, sehingga tidak membutuhkan operasional variable. peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi terkait dengan peran Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung dalam mengoptimalkan penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. penelitian ini menggunakan teknik analisis model alir, Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data/Data Display, dan, Penarikan Kesimpulan.

## **III. ANALYSIS AND DISCUSSION**

Berikut quisioner dan pertanyaan untuk wawancara dengan 30 nasabah PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung sebagai responden, yang disajikan dalam bentuk tabel pertanyaan berikut ini :

- a. Quisioner Untuk Responden

Dengan hormat, saya mahasiswa tingkat akhir dari Universitas Serang Raya Jurusan Perbankan Fakultas Ekonomi sedang melakukan penelitian untuk melengkapi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan. Topik yang saya angkat adalah Optimalisasi Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) di PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rangkasbitung, saya sangat mengharapkan saudara/i untuk bersedia di wawancara. Atas partisipasi yang diberikan oleh saudara/i saya ucapkan terimakasih.

1. Hari/Tanggal Penelitian : .....
2. Nama : .....
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Usia :  < 15 Thn  16 – 25 Thn  
 26 – 35 Thn  > 36 Thn
5. Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  
 SMA  S1/S2/S3
6. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  PNS  
 Karyawan Swasta  Wiraswasta  
 IRT  DII

**b. Pertanyaan Untuk responden**

No	Pertanyaan	Jawaban (Ceklist salah satu jawaban)	
1	Apakah anda pengguna CDM ?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
2	Apakah ada sosialisasi atau penjelasan dari pihak Bank tentang CDM ?	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
3	Berapa kali anda menggunakan CDM setiap bulan?	<input type="checkbox"/> < 1 kali <input type="checkbox"/> 6 - 10 kali	<input type="checkbox"/> 2 - 5 Kali <input type="checkbox"/> >10 kali
4	Bagaimana pelayanan terhadap nasabah di Bank BCA ?	<input type="checkbox"/> Tidak Puas <input type="checkbox"/> Cukup Puas	<input type="checkbox"/> Puas <input type="checkbox"/> Sangat puas
5	Bagaimana respon PT. Bank BCA KCP Rangkasbitung terhadap aduan atau keluhan diajukan oleh nasabah?	<input type="checkbox"/> Tidak Tanggap	<input type="checkbox"/> Cepat Tanggap
6	Berapa banyak mesin CDM yang disediakan oleh PT. BCA KCP Rangkasbitung ?	<input type="checkbox"/> 1 buah	<input type="checkbox"/> >1 buah

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar nasabah BCA Kantor Cabang Rangkasbitung dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah yang menggunakan *Cash Deposit Machine* untuk setor tunai berdasarkan jenis kelamin yaitu dengan jumlah 18 (60%) responden laki-laki, dan 12 (40%) responden perempuan. Berikut tabel dan grafik dan percentase data pengguna CDM berdasarkan jenis kelamin di bawah ini :

Tabel 1 Pengguna CDM Berdasarkan jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pengguna CDM</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	18	60%
Perempuan	12	40%

Sementara itu berdasarkan usia diketahui bahwa sebagian besar nasabah BCA Kantor Cabang Rangkasbitung dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah/responden yang menggunakan *Cash Deposit Machine* untuk setor tunai yaitu usia  $\leq 15$  tahun dengan jumlah 0 orang (0%), usia 16 – 25 tahun dengan jumlah 6 orang (20%), usia 26 – 35 tahun dengan jumlah 14 orang (47%), dan usia  $\geq 36$  tahun dengan jumlah 10 orang (33%). Data tersebut disajikan peneliti dalam bentuk tabel dan grafik di bawah ini :

Tabel 2 Pengguna CDM Berdasarkan Usia

<b>Rentang Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
$\leq 15$ Tahun	-	0%
16 - 25 Tahun	6	20%
26 – 35 Tahun	14	47%
$\geq 36$ Tahun	10	33%

Selain data diatas, berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa sebagian besar nasabah BCA Kantor Cabang Rangkasbitung dari jumlah responden sebanyak 30 nasabah/responden yang menggunakan *Cash Deposit Machine* untuk setor tunai berdasarkan pekerjaan yaitu dengan jumlah 4 (13%) responden sebagai mahasiswa, 4 (13%) responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil, 13 (43%) responden yang bekerja sebagai karyawan swasta, dan 8 (27%) responden yang bekerja sebagai wiraswasta, 1 (4%) responden sebagai ibu rumah tangga. Data tersebut disajikan peneliti dalam bentuk tabel dan grafik di bawah ini :

Tabel 3 Pengguna CDM Berdasarkan Pekerjaan

<b>Jenis Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Pengguna CDM</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa/Pelajar	4	13%
PNS	4	13%
Karyawan Swasta	13	43%
Wiraswasta	8	27%
IRT	1	4%

Dari hasil wawancara dan penelitian dengan 30 responden dengan pertanyaan yang diajukan peneliti, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Penelitian Optimalisasi Penggunaan CDM di PT. Bank Central Asia TBK

<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1. Apakah anda pengguna CDM ?	Ya	30 orang	100%
	Tidak	-	0%
2. Apakah ada sosialisasi atau penjelasan dari pihak Bank tentang CDM ?	Ya	23 orang	77%
	Tidak	7 orang	33%
3. Berapa kali anda menggunakan CDM setiap bulan?	≤ 1 kali	-	0%
	1 – 5 kali	21 orang	70%
	6 – 10 kali	7 orang	23%
	≥ 11 kali	2 orang	7%
4. Bagaimana pelayanan terhadap nasabah di Bank BCA ?	Tidak puas	-	0%
	Puas	5 orang	17%
	Cukup puas	25 orang	83%
	Sangat puas	-	0%
5. Bagaimana respon PT. Bank BCA KCP Rangkasbitung terhadap aduan atau keluhan diajukan oleh nasabah?	Tidak Tanggap	-	0%
	Kurang tanggap	-	10%
	Cepat tanggap	30 orang	90%
6. Berapa banyak mesin CDM yang disediakan oleh PT. BCA KCP Rangkasbitung ?	≤ 1 buah	-	0%
	≥ 2 buah	30 orang	100%

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dilapangan, dari 30 responden yang diwawancarai secara keseluruhan merupakan pengguna CDM, itu dibuktikan dengan data diatas dimana dari 30 responden (100%) adalah pengguna CDM. Sementara itu hasil dari penelitian yang ditunjukkan dengan pertanyaan nomor 2, diperoleh data responden sebanyak 23 orang (77%) menjawab ya dan sebanyak 7 orang (33%) menjawab tidak. Ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan pihak PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung secara keseluruhan sudah maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung kepada nasabah dinilai sudah menyeluruh.

Hasil dari pertanyaan nomor 3 terhadap responden, didapat data bahwa rata-rata penggunaan CDM dalam 1 bulan didominasi dengan penggunaan CDM pada 1-5 kali penggunaan dalam 1 bulan dimana

sebanyak 21 orang (70%) dalam sebulan menggunakan CDM sebanyak 1-5 kali, 7 orang (23%) menggunakan CDM sebanyak 6-10 kali dan 2 orang (7%) dalam sebulan hanya menggunakan CDM sebanyak lebih dari 11 kali. Dari pertanyaan nomor 4, diperoleh data sebanyak 5 orang (17%) menyatakan puas terhadap pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung, kemudian 25 orang (83%) menjawab cukup puas atas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung sudah maksimal, karena pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung sangat ramah terhadap nasabah. Sementara itu diperoleh data hasil dari jawaban responden pada pertanyaan nomor 5 yaitu sebanyak 3 orang (10%) menjawab kurang tanggap dan sebanyak 27 orang (90%) menjawab cepat tanggap, hal ini menandakan bahwa pelayanan di PT. Bank Central Asia KCP Rangkasbitung sudah optimal dan sesuai harapan, dikarenakan pelayanan terhadap aduan nasabah cepat ditanggapi. Dan dari pertanyaan terakhir yang ditanyakan oleh peneliti kepada responden diperoleh data bahwa dari 30 responden (100%) menjawab bahwa fasilitas CDM yang ada telah memenuhi kebutuhan pengguna CDM yaitu sebanyak lebih dari 2 mesin CDM.

Dari 30 nasabah/responden yang menggunakan layanan setor tunai melalui CDM dan Teller di BCA KCP Rangkasbitung terdapat 11 responden/nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui CDM yaitu dikarenakan alasan kebutuhan, pengalaman pribadi, pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan yang baik dari petugas, kemananan yang terjamin, minimnya resiko yang terjadi, puas dengan pelayanan CDM. Dan 19 nasabah/responden 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. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui CDM di BCA KCP Rangkasbitung berdasarkan hasil wawancara :

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 aja 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 setor tunai 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

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 yaitu pekerjaan, teman, kebiasaan atau gaya hidup. Karna memang yang mengajukan layanan CDM rata-rata adalah mahasiswa, karyawan kantoran, 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/eror pada CDM yang faktanya tidak selalu terjadi gangguan. Pastinya jaringan eror 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 eror.

Berdasarkan hasil pengolahan data penulis untuk preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui CDM di BCA KCP Rangkasbitung 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 BCA KCP Rangkasbitung adalah ibu-ibu yang hanya pernah mencoba saja dan karena mendengar pengalaman dari orang tentang kejadian jaringan eror menyebabkan mereka enggan untuk bertransaksi kembali melalui CDM.

Untuk setoran 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 setoran tunai dan yang terakhir memasukkan ke mesin ATM setoran tunai yang hanya memakan waktu sedikit.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi terhadap responden dapat disimpulkan bahwa proses dalam setoran tunai melalui CDM sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksi setoran tunai di BCA KCP Rangkasbitung, 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 eror.

Alangkah baiknya jika Pihak Bank melakukan sosialisasi kepada nasabah agar lebih mengenal layanan setoran 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 setoran tunainya melalui CDM.

#### **IV. CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan di bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Optimalisasi yang dilakukan oleh PT. Bank BCA KCP Rangkasbitung terhadap pelayanan CDM dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil yaitu dimana dari 30 nasabah/responden yang menyatakan puas sebanyak 5 nasabah (17%) dan 25 nasabah/responden (83%) menyatakan cukup puas, sehingga dapat dikatakan bahwa optimalisasi penggunaan CDM cukup berhasil dalam pelayanannya.

Dengan adanya mesin CDM lebih dari 1 unit di PT. Bank BCA KCP Rangkasbitung memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara individu, sehingga nasabah merasakan kenyamanan dan

kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa melalui antrian, sehingga pelayanan yang diberikan dengan memperbanyak mesin CDM dan fasilitas lainnya meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi.

Diharapkan Bank BCA KCP Rangkasbitung berupaya untuk lebih meningkatkan aksesibilitas pengelolaan layanan *Cash Deposit Machine* difasilitas umum (seperti sekolah, kampus, rumah sakit) agar mudah diakses, serta meningkatkan fasilitas infrastruktur yang memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah. Sebaiknya PT. Bank BCA KCP Rangkasbitung dapat melakukan sosialisasi dan penjelasan lebih banyak lagi dan secara terus menerus tentang kegiatan transaksi tunai melalui CDM. Meluruskan anggapan tentang jaringan eror dalam melakukan transaksi tunai melalui CDM.

## **REFERENCES**

- Bank Indonesia (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Jakarta: Gramedia.
- Bogdan dan Biklen (1982). *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Methods*. California : Sage.
- Depdikbud (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Hasibuan S.P. Malayu (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Akuntansi Indonesia (2002). *Standar akuntansi Keuangan*. PSAK No. 31 : Perbankan. Jakarta: Salemba empat.
- Iskandar (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Gaung Persada (GP Press)
- Kasmir (2002). *Dasar – Dasar Perbankan* . Jakarta . PT Raja Grafindo Persada
- Kuncoro (2002). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Moeleong, Lexy J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 11. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1997). *Kamus Umum Bahasa Indonesia "Optimalisasi"* Jakarta: Balai Pustaka.
- Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons.(2009). *Engineering Optimization: Theory and Practice*, Fourth Edition.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_ (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Taswan (2006). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: UPP STIM YPKP
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.