

**ANALISIS PERILAKU PREFERENSI NASABAH
DALAM MELAKUKAN SETORAN TUNAI**

**(Studi Layanan *Teller* dan *Cash Deposit Machine*
PT Bank Swasta XXX Malang)**

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh :

**Idfizati Merystiyu Rahmadhania
105020100111020**



**KONSENTRASI KEUANGAN PERBANKAN
JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**

LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul :

**ANALISIS PERILAKU PREFERENSI NASABAH DALAM MELAKUKAN
SETORAN TUNAI**

**(Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine
PT Bank Swasta XXX Malang)**

Yang disusun oleh :

Nama : Idfizati Merystiyu Rahmadhania
NIM : 105020100111020
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi
Konsentrasi : Keuangan Perbankan

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai *persyaratan ujian skripsi* yang dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 6 Juni 2014

Malang, 6 Juni 2014
Dosen Pembimbing,



Dr. Multifiah, SE., MS.
NIP. 19550527 198103 2 001

Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai
(Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT. Bank Swasta XXX Malang)

Idfizati Merystiyu Rahmadhanita

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
Email: idfizati@gmail.com

Multifiah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
Email: multifiah@ub.ac.id

ABSTRAK

Saat ini ketika nasabah ingin melakukan setoran tunai, nasabah bisa melakukan tidak hanya melalui teller tetapi juga melalui ATM Setoran Tunai (Cash Deposit Machine). Bank Swasta XXX merupakan bank di Indonesia yang pertama kali menggunakan Cash Deposit Machine. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap jasa layanan setor tunai dan mengetahui pengaruh variabel reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy pada preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui teller dan ATM Setoran Tunai (Cash Deposit Machine).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan skunder. Data primer diperoleh dari hasil survei menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner ini disebarkan kepada nasabah PT. Bank Swasta XXX yang pernah melakukan setor tunai melalui teller dan/atau Cash Deposit Machine (CDM) dengan metode accidental sampling. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah diskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 70 responden. Model regresi logistik digunakan untuk menganalisis data yang peubah respon data berskala binner atau dikotomi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai memilih CDM. Adapun penyebabnya karena setor tunai melalui CDM dapat menghindari antrian panjang, efisiensi waktu, kemudahan menggunakannya, prosesnya cepat, buka 24 jam, dan tidak adanya biaya administrasi tambahan. Kemudian lima variabel yang mempengaruhi penggunaan layanan setor tunai hanya tiga variabel yaitu reliability, assurance dan empathy. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu tangibles dan responsiveness tidak memberikan pengaruh preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Preferensi, Kualitas Jasa, CDM, dan Teller

A. PENDAHULUAN

Di era modern sekarang ini kemajuan teknologi sangatlah pesat. Pesatnya kemajuan teknologi membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut terjadi karena semakin banyak keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini didorong oleh ketersediaan barang maupun jasa yang tidak dapat memenuhi dan memuaskan keinginan serta kebutuhan konsumen untuk dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen sehingga mendorong pihak-pihak tertentu untuk mencari dan mencoba inovasi atau perubahan baru dari suatu produk. Suatu teknologi yang canggih di sektor perbankan sangatlah diperlukan dalam persaingan.

Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Bisnis besar yang sering dijumpai seperti perusahaan penerbangan, perbankan, hotel, asuransi, telekomunikasi, dan transportasi angkutan barang hingga berbagai jenis

bisnis kecil yang dimiliki dan dijalankan secara lokal, termasuk restoran, taxi, ahli mata, dan lain sebagainya perlu juga melakukan hal tersebut.

Para ahli ekonomi berusaha menjelaskan perilaku konsumen yang diilustrasikan dengan hukum permintaan dengan menggunakan pendekatan *Marginal Utility* (MU), dan *Indifference Curve* (IC) (Multifiah, 2011). Dimana *Marginal Utility* (MU) digunakan untuk mengukur kepuasan secara kardinal, sedangkan *Indifference Curve* (IC) digunakan untuk mengukur kepuasan secara ordinal yaitu mengukur secara relatif dengan menggunakan fungsi preferensi. Konsep utilitas mengacu pada bagaimana konsumen mengurutkan (berdasarkan utilitas) barang-barang dan jasa-jasa yang berbeda. Dengan pengandaian barang A memiliki utilitas lebih tinggi daripada barang B maka barang A lebih disukai daripada barang B.

Manfaat teknologi informasi dalam sektor perbankan, secara umum adalah untuk meningkatkan daya saing bank yang ditunjukkan dengan kecepatan, ketepatan, efisiensi, produktifitas, validitas dan pelayanan yang semakin meningkat. Peningkatan kinerja dan daya saing bank tersebut dimungkinkan dengan keberadaan teknologi informasi yang bisa berfungsi sebagai media untuk melakukan transaksi, yang mencakup wilayah geografis yang luas, menganalisis data, mengotomatisasi operasional bank, menyediakan informasi, memproses kegiatan bank secara sekuensial, pengelolaan pengetahuan berbasis teknologi, serta fungsi disintermediasi yang memungkinkan pihak bank dan nasabahnya seolah-olah tidak ada penghalang dalam memenuhi kebutuhannya masing-masing.

Persaingan dalam bidang pelayanan bank salah satunya pelayanan berupa setoran tunai. Dahulunya untuk melakukan setoran tunai hanya bisa dilakukan melalui *teller*, tapi saat ini hal tersebut sudah bisa dilakukan melalui *teller* maupun *Cash Deposit Machine* (CDM). *Cash Deposit Machine* (CDM) atau yang sering kita dengar dengan sebutan ATM Setoran Tunai yang sebenarnya sudah lama diluncurkan oleh beberapa bank-bank di Indonesia diperkenalkan sekitar tahun 2004 oleh Bank Swasta XXX, tetapi belum tersedia di seluruh kota. Akhir-akhir inilah CDM baru muncul, yang mulanya mesin ATM yang tersedia hanyalah ATM Multifungsi, dan ATM *Non Tunai*. Dengan adanya ATM Setoran Tunai, nasabah dapat melakukan setoran tunai dalam mata uang rupiah baik ke rekening sendiri ataupun rekening orang lain, tanpa dikenakan biaya (walaupun setoran dana dilakukan untuk cabang di luar kota). Munculnya ATM Setoran Tunai 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 di luar jam kerja dan di hari libur sekalipun. ATM Setoran Tunai bekerja selama 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu. Selain itu mesin setoran tunai membantu nasabah untuk menabung di hari-hari libur dan di luar jam kerja. Nominal uang yang dapat disetorkan tunai ini adalah Rp. 20.000,- Rp. 50.000,- dan Rp. 100.000,-. Setoran tunai ini juga membantu para nasabah atau pengusaha kecil menabung dengan nominal kecil yang membikin nasabah malu apabila nasabah menabung melalui *teller*, karena dengan ATM Setoran Tunai nasabah bisa menabung dengan minimal Rp. 20.000, sedangkan bila melalui konter *teller* minimal transaksi yang dapat diproses minimal Rp. 100.000,-. Dalam sehari nasabah dapat melakukan transaksi setoran tunai maksimal Rp. 10.000.000,- per kartu ATM. Setiap transaksi uang yang dapat diterima mesin sebanyak 50 lembar.

Teller sebagai salah satu ujung tombak yang langsung berhubungan dengan nasabah menjadi salah satu sentral bagi standar pelayanan bank. Peranan *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 yang dilayani. Sikap dan perilaku kurang baik dari seorang *teller* bisa mengurangi kepuasan nasabah yang akhirnya menjadi barometer yang buruk bagi kinerja bank yang bersangkutan.

Adanya perbedaan kriteria pemilihan layanan setoran tunai oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Oleh karena itu, bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Sehingga fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai dan mengetahui pengaruh variabel *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *teller* dan *Cash Deposit Machine*

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori Permintaan dan Fungsi Permintaan

Permintaan individu terhadap suatu komoditi adalah jumlah permintaan terhadap komoditi (Q_{dx}) yang tergantung pada harga komoditi (P_x), harga komoditi lain (P_y), selera (T), dan pendapatan (I).

$$Q_{dx} = f(P_x, P_y, T, I)$$

Bilamana dalam suatu periode tertentu P_y , T dan I konstan (*ceteris paribus*), maka fungsi permintaan

$$Q_{dx} = f(P_x), \text{ ceteris paribus}$$

Para ekonom menyebutkan hukum permintaan (*law of demand*) yaitu jika semua hal dibiarkan sama, ketika harga suatu barang meningkat, maka jumlah permintaannya akan menurun, begitu juga sebaliknya ketika harganya turun maka jumlah permintaan akan naik (Mankiw, 2009). Adapun beberapa variabel yang dapat menggeser kurva permintaan adalah (Mankiw, 2009): pendapatan, harga barang terkait, selera dan preferensi, harapan dan jumlah pembeli.

Teori Perilaku Konsumen

Para ahli ekonomi berusaha menjelaskan perilaku konsumen yang diilustrasikan dengan hukum permintaan dengan menggunakan pendekatan *Marginal Utility* (MU), dan *Indifference Curve* (IC) (Multifiah, 2011)

A. Marginal Utility (MU)

Pada teori ini menggunakan asumsi bahwa utilitas merupakan kuantitas yang dapat diukur dengan bilangan kardinal, tak tergantung, dan adiktif atau dapat ditambahkan.

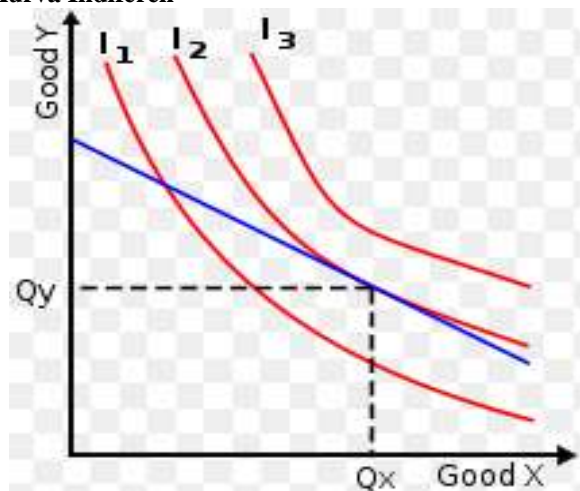
Seseorang akan mengkonsumsi suatu komoditi tersebut karena komoditi dapat memberikan manfaat, guna, kepuasan atau *utilitas*. Semakin banyak komoditi yang dikonsumsi maka kepuasan meningkat, tetapi dari setiap unit komoditi yang dikonsumsi, tambahan utilitas atau marginal utilitinya semakin menurun (*the law of diminishing marginal utility*) yaitu ketika $MU=0$, maka *Total Utility*-nya mencapai maksimum dan apabila MU negatif maka TU -nya juga menurun. Dimana *Total Utility* (TU) merupakan kepuasan total yang diperoleh karena mengkonsumsi sejumlah barang. Sedangkan *Marginal Utility* adalah tambahan kepuasan karena menambahkan konsumsi satu unit barang.

B. Indifference Curve (IC)

Indifference curve digunakan untuk mengukur kepuasan secara ordinal yaitu mengukur secara relatif dengan menggunakan fungsi preferensi. Preferensi konsumen sebagai salah satu pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap komoditi yang dikonsumsi.

Indifference curve adalah sebuah kurva yang melambungkan tingkat kepuasan konstan atau sebagai tempat kedudukan titik-titik yang masing-masing titik itu melambungkan kombinasi dua macam komoditi (atau berbagai macam komoditi) yang membuahkan kepuasan yang sama bagi konsumen (Miller dan Meiner, 2000). Dibawah ini adalah kurva indifferen antara dua macam barang:

Gambar 1 : Kurva Indiferen



Sumber : Nicholson, 2002

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa :

1. I_1 menunjukkan kepuasan konsumen belum optimal.
2. I_2 menunjukkan konsumen mencapai titik maksimum
3. I_3 menunjukkan anggaran konsumen tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan barang X dan Y.

Adapun karakteristik *indifference curve* sebagai berikut (Multifiah, 2011):

- a. Mempunyai slope negatif atau turun dari kiri ke kanan bawah
Marginal Rate of Substitution of X for Y (MRS_{xy}) adalah jumlah komoditi Y yang harus dikorbankan atau tidak dikonsumsi lagi untuk menambah konsumsi 1 unit X, untuk mempertahankan kepuasan yang sudah ada.
- b. Cembung atau konveks terhadap titik origin (0,0)
Demikian juga jika pengurangan terhadap suatu barang dilakukan terus menerus untuk menambah konsumsi barang yang lain, maka pengorbanan terhadap barang tersebut akan terus menurun, karena ada titik jenuh dalam mengkonsumsi suatu barang, oleh karena itu bentuknya selain mempunyai slope negatif juga cembung terhadap titik origin (0,0).
- c. Dua atau lebih IC tidak berpotongan satu sama lain
Karena apabila berpotongan akan ada satu titik yang sama membawa konsekuensi, semua titik menjadi sama, padahal titik-titik tersebut terletak pada IC yang berbeda, yang tentu kepuasannya tidak sama satu IC dengan IC lainnya.

Preferensi

Menurut Salvatore (1995) teori preferensi yang diungkapkan pada asumsi-asumsi berikut:

1. Cita rasa individu tidak berubah selama periode tertentu
2. Terdapat konsistensi: yaitu jika konsumen yang diamati lebih menyukai kombinasi A daripada kombinasi B, maka konsumen ini tidak akan pernah lebih menyukai B daripada A.
3. Terdapat Transitivitas: yaitu jika A lebih disukai daripada B dan B lebih disukai daripada C, maka A lebih disukai daripada C.
4. Konsumen dapat didorong untuk membeli kombinasi barang yang mana pun jika harganya dibuat cukup menarik.

Asumsi-asumsi yang berkaitan dengan preferensi konsumen adalah (Miller dan Meiners, 2000):

1. Setiap konsumen, ketika dihadapkan pada suatu pilihan antara berbagai kombinasi komoditi, bisa memilih kombinasi yang paling diinginkannya atau mengambil kombinasi mana saja jika semua kombinasi yang ada tidak banyak berbeda baginya (asumsi kelengkapan)
2. Konsumen senantiasa konsisten dalam membuat pilihan antara berbagai kombinasi komoditi (asumsi konsistensi).
3. Lebih banyak selalu disukai daripada yang kurang banyak (asumsi tanpa kepuasan).

Pendapat para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap konsumen memilih salah satu dari pilihan yang ada sesuai dengan kesukaan dan pertimbangan dari masing-masing jasa atau barang yang ada. Asumsi preferensi nasabah dalam penelitian ini lebih menekankan pada keputusan nasabah menggunakan jasa layanan setor tunai melalui *teller* atau ATM Setoran Tunai dengan pendekatan *indifference curve* dan teori preferensi di atas.

Pilihan Jasa Layanan Setor Tunai

Kotler (2002) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Untuk melakukan setor tunai saat ini ada dua pilihan yaitu:

1. Teller

Teller adalah petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun *non* tunai yang dilakukan oleh nasabah. 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*. Dalam menunjang pekerjaannya, *teller* harus memiliki peralatan-peralatan kerja, diantaranya adalah:

- a) Komputer,
- b) *Money detector*, alat deteksi ultra violet, dan kaca pembesar untuk melakukan validasi atas keaslian mata uang,

- c) Kotak uang (*teller's box*) yang hanya dapat dibuka dengan menggunakan kunci pengaman yang setiap saat selalu berada dalam penguasaan *teller* yang bersangkutan,
- d) Mesin penghitung uang untuk menghitung lembar uang,
- e) Mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (*tell-strook*).

2. Cash Deposit Machine (ATM Setoran Tunai)

ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi. Melalui mesin tersebut, nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening dan transaksi rutin. ATM Setoran Tunai atau *Cash Deposit Machine* yang disediakan khusus untuk transaksi setor tunai bebas biaya administrasi baik ke rekening sendiri maupun ke rekening nasabah orang lain. Dengan mesin CDM memungkinkan nasabah untuk melakukan setoran tunai kapan saja tanpa terikat waktu, karena mesin tersebut beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sampai Rp. 10.000.000,- per hari. Transaksi langsung masuk saat itu juga. Setoran tunai yang dapat dilakukan dalam pecahan Rp. 20.000,-, Rp. 50.000,- ataupun Rp. 100.000,-.

Lima Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi (2013) lima dimensi kualitas jasa yang luas sebagai kriteria yaitu:

1. **Reliability (kehandalan)**, artinya kemampuan suatu bank untuk dapat memberikan layanan jasa yang dijanjikan dari waktu ke waktu secara akurat, menyakinkan dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, tanpa ada kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberika, tidak adanya biaya yang dikeluarkan nasabah.
2. **Tangibles (bukti secara fisik)**, merupakan kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi penampilan fasilitas fisik (gedung, fasilitas music, AC, ruang tunggu, gudang, tempat parkir dan lain sebagainya), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) dalam member layanan, penampilan karyawan serta sarana komunikasi. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedangkan dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan yang memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan. Contohnya saja mesin penghitung uang dan *money detector* yang harus dimiliki oleh teller untuk menunjang pekerjaannya.
3. **Responsiveness (daya tanggap)**, adalah kemampuan dan kesiapan karyawan atau staff untuk membantu nasabah dan menyampaikan jasa dengan segera. Hal tersebut tercermin pada pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, tepat, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk atau jam istirahat).
4. **Assurance (jaminan)**, merupakan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya hingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.
5. **Empathy (perhatian)**, yaitu kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan, kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya *outlet*, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon), kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objefitas yaitu: memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Dari atribut mengenai kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan setiap orang merasakan selera yang berbeda dengan harapan nasabah, perasaan yang berbeda dalam merasakan pelayanan sehingga Bank harus mempertahankan kualitas pelayanan.

Pengambilan Keputusan

Dalam ilmu ekonomi pengambilan keputusan menurut Mankiw (2009) didasarkan empat prinsip yaitu:

1. Orang menghadapi *Tradeoff*

Tradeoff atau pertukaran adalah merelakan sesuatu untuk suatu tujuan. Setiap orang dihadapai dengan pilihan-pilihan tertentu sehingga setiap orang harus siap merelakan salah satu untuk mengambil keputusan terbaik.

2. Biaya adalah apa yang anda korbankan untuk mendapatkan sesuatu. Karena semua orang menghadapi *tradeoff*, maka untuk mengambil keputusan kita harus membandingkan biaya dan manfaat, meskipun terkadang biaya tidak terlalu jelas di awalnya. Biaya kesempatan (*opportunity cost*) adalah hal-hal yang harus dikorbankan untuk mendapatkan sesuatu. Untuk mendapat sesuatu yang diinginkan biasanya harus mengorbankan sesuatu lain yang sama-sama berharga.
3. Orang Rasional Berfikir pada batas-batas
Para ekonom menggunakan istilah perubahan marginal. Perubahan marginal menjelaskan penyesuaian-penyesuaian terhadap sebuah rencana kerja yang sudah ada sebelumnya.
4. Orang Tanggap terhadap Insentif
Manusia mengambil keputusan dengan cara membandingkan keuntungan dan biaya, kebiasaan seseorang akan berubah jika ada perubahan pada keuntungan atau biaya. Maka dapat diartikan manusia tanggap terhadap intensif.
Penelitian ini menggunakan prinsip orang tanggap terhadap intensif. Prinsip orang tanggap terhadap intensifnya yang dimaksud adalah nasabah diperkirakan akan lebih memilih jasa layanan setor tunai melalui ATM Setoran Tunai karena apabila melakukan setor tunai melalui ATM Setoran Tunai tidak dikenakan biaya administrasi tambahan meskipun nomer rekeningnya terdaftar dikota yang berbeda selain dari faktor terbebas oleh biaya tambahan, bila transaksi lewat ATM Setoran Tunai dapat menghindari antrian panjang dan efisiensi waktu.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian yaitu di Bank Swasta XXX Kantor Kas Universitas Brawijaya Malang. Pemilihan lokasi didasari pada alasan berdasarkan dari kelengkapan fasilitas teknologi perbankan dan jangkauan nasabah yang bervariasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang didukung dengan data sekunder. Data primer diambil melalui kuisioner yang dibagikan kepada responden. Responden ditentukan sebanyak 70 responden melalui pengambilan sampel secara *accidental sampling*.

Metode Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis model regresi logistik. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama sedangkan model regresi logistik digunakan menjawab rumusan masalah yang kedua dimana juga dilengkapi oleh penjelasan secara deskriptif.

Regresi logistik adalah bagian dari analisis regresi yang digunakan ketika variabel dependen (respon) merupakan variabel dikotomi. Variabel dikotomi biasanya hanya terdiri atas dua nilai, yang mewakili kemunculan atau tidak adanya suatu kejadian yang biasanya diberi angka 0 atau 1. Tidak seperti regresi linier biasa, *regresi logistik* tidak mengasumsikan hubungan antara variabel independen dan dependen secara linier. Model yang digunakan pada regresi logistik adalah (Gujarati, 2007):

$$\ln \left[\frac{P_i}{1-P_i} \right] = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon_i$$

Dimana :

- P = Kemungkinan bahwa Y=1
- Y = Preferensi nasabah terhadap layanan setor tunai
1 jika nasabah lebih memilih CDM
0 jika nasabah lebih memilih teller
- X₁ = *Reliability*
- X₂ = *Tangibles*
- X₃ = *Responsiveness*
- X₄ = *Assurance*
- X₅ = *Empathy*
- ε₁ = *error term*
- β₀, β₁, β₂, β₃, β₄ = koefisien regresi

Regresi logistik akan membentuk variabel prediktor/respon ($\log(p/(1-p))$) yang merupakan kombinasi linier dari variabel independen. Nilai variabel prediktor ini kemudian ditransformasikan menjadi probabilitas dengan fungsi logit.

Regresi logistik juga menghasilkan rasio peluang (*odds ratios*) terkait dengan nilai setiap prediktor. Peluang (*odds*) dari suatu kejadian diartikan sebagai probabilitas hasil yang muncul yang dibagi dengan probabilitas suatu kejadian tidak terjadi. Secara umum, rasio peluang (*odds ratios*) merupakan sekumpulan peluang yang dibagi oleh peluang lainnya. Rasio peluang bagi prediktor diartikan sebagai jumlah relatif dimana peluang hasil meningkat (rasio peluang > 1) atau turun (rasio peluang < 1) ketika nilai variabel predictor (variabel bebas) meningkat sebesar 1 unit.

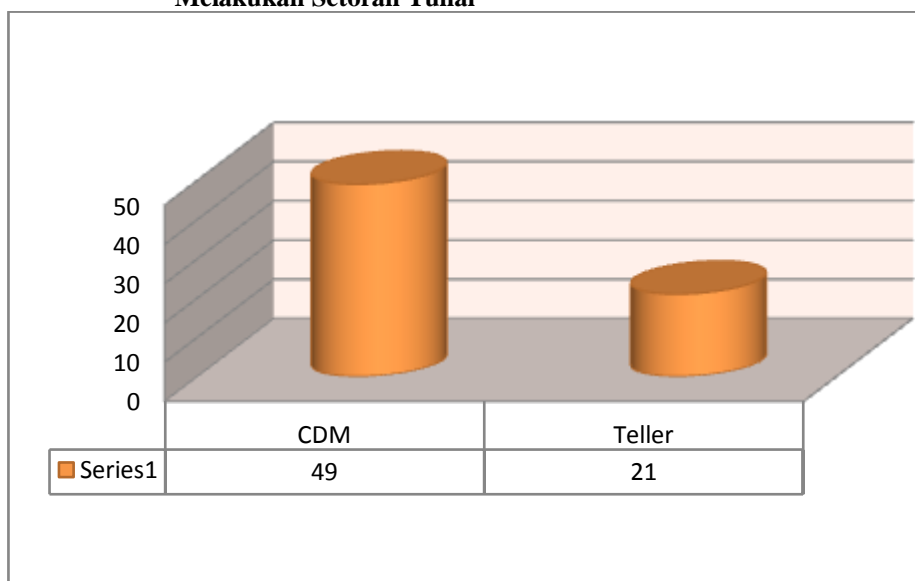
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Cash Deposit Machine (CDM)

Bank Swasta XXX merupakan bank yang pertama kali mengeluarkan Cash Deposit Machine (CDM) di Indonesia yaitu sekitar tahun 2004, mulanya mesin tersebut hanya dapat dijumpai di kantor pusat di Jobotabek saja, tetapi sekarang ini dapat dijumpai di setiap Kantor Cabang Utama (KCU), Kantor Cabang Pembantu (KCP), maupun di Kantor Kas (KK). Pada akhir Juli tahun 2005 CDM yang tersebar hanyalah 42 unit saja yang tersebar diberbagai lokasi dan saat ini CDM mengalami peningkatan cukup besar yaitu tersebarnya 2000 unit diberbagai lokasi. Mesin tersebut di impor dari perusahaan di Jepang. CDM terbuat dari baja, beratnya hampir sama dengan *truck box*. Tidak pernah menyangka harga mesin tersebut sangatlah mahal, harganya dibandrol $\pm 1,5$ Milyar kemudian bila mesin tersebut sudah beroperasi selama 10 tahun maka mesin CDM akan dibeli lagi oleh perusahaan tersebut, kemudian pihak bank membeli ATM Setoran Tunai yang baru.

Dalam penentuan meletakkan suatu mesin ATM tidaklah semudah yang kita bayangkan, untuk memutuskan mesin ATM ditempatkan di lokasi-lokasi tertentu maka bank tersebut harus mencantumkanannya dalam RBB (Rencana Bisnis Bank) yang akan dikirimkan kepada Bank Indonesia. Setelah itu BI mensurvei lokasi tersebut apakah lokasi sesuai dengan criteria yang sudah ditetapkan. Bila sudah mendapatkan izin dari BI untuk mendirikan mesin ATM maka dalam waktu 2-6 bulan pertama statusnya adalah dalam uji coba. Bila mesin ATM tersebut banyak yang menggunakan maka ditetapkan mesin tersebut tetap beroperasi. Dalam menentukan lokasi mesin ATM baru, Bank Swasta XXX masih menggunakan sistem yang konvensional, dimana peninjaun masih dilakukan secara manual, misalnya jika terdapat pusat perbelanjaan maka pihak Bank Swasta XXX akan mendirikan sebuah mesin ATM baru. Dalam penentuan lokasi mesin ATM baru devisi yang bertanggung jawab adalah divisi pengembangan dana dan jasa.

Gambar 2 : Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai



Sumber: Data Lapang Diolah, 2014

Pada Gambar 2 dapat diketahui bahwa nasabah yang diamati sebanyak 70 orang, 49 orang diantaranya menyatakan bahwa lebih suka dan sering menggunakan ATM Setoran Tunai (CDM), dan 21 orang lainnya menyatakan menyukai dan sering setor tunai melalui *teller*. Hal ini disebabkan efisiensi waktu, menghindari antrian panjang di *teller*, kemudahan dan kecepatan transaksi melalui CDM (tidak perlu mengisi slip setoran yang begitu banyak yang harus diisi), menghindari dari biaya administrasi yang dikenakan ketika menabung atau transfer ke rekening Bank Swasta XXX luar kota Malang. Selain itu nasabah lebih memilih menggunakan CDM karena mereka lebih sering setor tunai saat diluar jam kerja, dan letak dari CDM strategis atau dekat dengan tempat tinggal. Sedangkan alasan nasabah yang lebih suka setor tunai melalui *teller* dikarenakan nasabah transaksi nominalnya lebih dari Rp. 10.000.000,- selain itu nasabah yang melakukan setor tunai uangnya recehan, nasabah setor tunai nominalnya tidak genap (contohnya: 6.105.900), serta alasan lainnya adalah nasabah ingin mencetak buku tabungan dan nasabah merasa lebih aman bila melakukan setor tunai melalui *teller*.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Pengujian instrumen dilakukan bertujuan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik atau sesuai dengan standar metode penelitian.

Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas yang di hitung menggunakan aplikasi SPSS 1.6 for windows sebagai berikut:

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas Instrument

Variabel	Butir Pertanyaan	r Hitung	Signifikansi	Keterangan
Relibility (X1)	X1.1	0.383	0.000	Valid
	X1.2	0.841	0.000	Valid
	X1.3	0.804	0.000	Valid
Tangibles (X2)	X2.1	0.675	0.000	Valid
	X2.2	0.741	0.000	Valid
	X2.3	0.689	0.000	Valid
	X2.4	0.630	0.000	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0.829	0.000	Valid
	X3.2	0.866	0.000	Valid
Assurance (X4)	X4.1	0.652	0.000	Valid
	X4.2	0.864	0.000	Valid
	X4.3	0.843	0.000	Valid
	X4.4	0.842	0.000	Valid
Empathy (X5)	X5.1	0.835	0.000	Valid
	X5.2	0.806	0.000	Valid
	X5.3	0.622	0.000	Valid

Sumber: Data Lapang Diolah, 2014

Hasil uji validitas instrumen pada butir pertanyaan variabel *reliability* (X1), *tangibles* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empaty* (X5) yang terdiri antara 2 hingga 4butir pertanyaan didapatkan nilai koefisien korelasi *product moment* (r hitung) yang valid antara 0,383 hingga 0,896. Dengan menggunakan ketentuan nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,300 menunjukkan bahwa sebagian besar butir pertanyaan dari variabel *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* adalah valid dan dapat digunakan pada proses analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha yaitu dengan melihat kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas, dimana batas terendah yang digunakan dalam menyatakan bahwa butir pertanyaan yang digunakan reliabel adalah sebesar 0,600. Hasil pengujian reliabilitas instrumen disajikan sebagai berikut.

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Relibility (X1)	0.739	Reliabel
Tangibles (X2)	0.610	Reliabel
Responsiveness (X3)	0.607	Reliabel
Assurance (X4)	0.812	Reliabel
Empathy (X5)	0.638	Reliabel

Sumber : Data lapang diolah, 2014

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan *reliability* (X1), *tangibles* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empaty* (X5) yang terdiri dari antara 2 hingga 4 butir pertanyaan mempunyai koefisien *Alpha Cronbach* lebih dari 0,600. Hal ini berarti bahwa instrumen pertanyaan *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki kehandalan yang tinggi dalam mengukur jawaban responden.

Regresi Logistik

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan syarat bahwa nilai pada variabel terikat adalah 0 dan 1 (biner). Pada dasarnya, pengujian regresi logistic ini menggunakan distribusi binomial karena karakteristik data yang diamati tersebut. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut.

Pengujian Kelayakan Model Regresi

Untuk menguji kelayalam suatu model regresi dimulai dengan uji-uji seperti di bawah ini:

Perbandingan -2 Log Likelihood

Perbandingan nilai -2 log likelihood dilakukan dengan membandingkan nilai -2 log likelihood pada model yang hanya melibatkan konstanta dengan nilai -2 log likelihood pada model yang melibatkan konstanta dan variabel bebas. Nilai -2 log likelihood pada model yang melibatkan konstanta dan variabel bebas yang lebih kecil dari nilai -2 log likelihood pada model yang hanya melibatkan konstanta menunjukkan bahwa model dengan melibatkan variabel bebas lebih baik daripada model tanpa melibatkan variabel bebas.

Tabel 3 : Hasil Perbandingan -2 Log Likelihood

-2 Log Likelihood		
Block 0 Konstanta	Block 1 Konstanta + Variabel Bebas	Negelkerke R ²
85,521	16,950	0,886

Sumber: Data lapang diolah, 2014

Nilai -2 log likelihood pada model dengan melibatkan variabel bebas (16,950) yang lebih kecil dari model tanpa melibatkan variabel bebas (85,521) menunjukkan bahwa penambahan variabel bebas pada model regresi adalah lebih baik daripada tanpa variabel bebas sehingga model yang digunakan adalah layak.

Nilai *Nagelkerke R*² (0,886) menunjukkan bahwa variabel bebas yang termasuk dalam model dalam menjelaskan keragaman dari respon adalah sebesar 88,6% dan sisanya sebesar 11,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel bebas lainnya.

Uji Omnibus

Uji omnibus dapat diartikan sebagai uji serempak atau simultan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan selisih nilai -2 log likelihood (disebut dengan *chi square* hitung) dengan *chi square* tabel, di mana apabila nilai *chi square* hitung lebih besar dari nilai *chi square* tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari *alpha* maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata secara simultan atau bersama-sama.

Tabel 4 : Hasil Uji Omnibus

χ^2 hitung	Signifikansi	χ^2 tabel (5,5%)	Keterangan
68,571	0,000	11,070	Berpengaruh

Sumber: Data lapang diolah, 2014

Nilai Chi-Square hitung yang didapatkan adalah 68,571 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai *Chi Square* hitung lebih besar dari *Chi Square* tabel ($68,571 > 11,070$) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari *alpha* 5% ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa model dengan mengikutsertakan variabel bebas adalah lebih baik dan dapat digunakan dalam model atau dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata secara simultan atau bersama-sama.

Uji Hosmer dan Lemeshow

Uji Hosmer dan Lemeshow digunakan untuk menguji apakah data prediksi dan data observasi adalah sama, atau dengan kata lain pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan mampu untuk memprediksi dengan baik atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *chi square* hitung dengan *chi square* tabel, di mana apabila nilai *chi square* hitung lebih kecil dari nilai *chi square* tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari *alpha* maka dapat dikatakan bahwa model yang terbentuk mampu untuk memprediksi data observasi dengan baik.

Tabel 5 : Hasil Uji Hosmer dan Lemeshow

χ^2 hitung	Signifikansi	χ^2 tabel (8,5%)	Keterangan
1,292	0,996	15,507	Non Signifikan

Sumber: Data lapang diolah, 2014

Nilai *Chi square* hitung yang didapatkan adalah 1,292 dengan nilai signifikansi sebesar 0,996. Karena nilai *Chi square* hitung lebih kecil dari nilai *Chi square* tabel ($1,292 < 15,507$) dan nilai signifikansi lebih besar dari *alpha* 5% ($0,996 > 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan memiliki probabilitas prediksi yang sama dengan probabilitas yang diamati atau model yang terbentuk mampu untuk memprediksi data observasi dengan baik dan model tersebut layak digunakan.

Hasil Prediksi Model

Ketepatan model yang dibentuk dapat dilihat pada tabel 4.18, diketahui bahwa pada pengamatan observasi $Y = 0$ sebanyak 21 pengamatan, terdapat 19 prediksi yang tepat. Sedangkan pada pengamatan observasi $Y = 1$ sebanyak 49 pengamatan, terdapat 48 prediksi yang tepat. Sehingga secara keseluruhan rata-rata ketepatan prediksi untuk hasil di atas adalah sebanyak $(19+48)$ pengamatan dari total 70 pengamatan yaitu 95,7%.

Tabel 6 : Hasil Prediksi Model

Observasi	Prediksi		Percentage
	Layanan Setor Tunai		
	Teller (Y=0)	CDM (Y=1)	
Teller (Y=0)	19	2	90,5%
CDM (Y=1)	1	48	98,0%
Persentase Keseluruhan = 95,7%			

Sumber: Data lapang diolah, 2014

Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan uji kelayakan pada model, maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis yang menggunakan dasar *chi square* dimana apabila nilai statistik *Wald* lebih besar dari nilai *chi square* tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari *alpha* 5% maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7 : Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien B	Exp (B)	Wald	Sig	Keterangan
X1	1.442	4.230	4.319	0.038	Berpengaruh
X2	0.641	1.897	1.548	0.213	Tidak
X3	-1.232	0.292	1.109	0.292	Tidak
X4	0.700	0.497	4.354	0.037	Berpengaruh
X5	1.289	3.629	5.085	0.024	Berpengaruh
Constant	-44.143	0.000	7.348	0.007	Berpengaruh

Sumber: Data lapang diolah, 2014

Persamaan regresi logistik yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$\ln \frac{p}{1-p} = -44,143 + 1,442X_1 + 0,641X_2 - 1,232X_3 + 0,700X_4 + 1,289X_5$$

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Variabel Konstanta memiliki nilai *wald* (7,348) lebih besar dari nilai *chi square* (3,841) dan signifikansi (0,007) lebih kecil dari *alpha* 5% ($0,007 < 0,050$) maka dapat dikatakan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas, akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel Konstanta sebesar 44,143 dan bertanda negatif signifikan menyatakan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas akan

memberikan dampak pada variabel terikat, yaitu kecenderungan responden memilih *teller* dibandingkan CDM saat setor tunai.

2. Variabel *reliability* memiliki nilai *Wald* (4,319) lebih besar dari nilai *chi Square* (3,841) dan signifikansi (0,038) lebih kecil dari *alpha* 5% ($0,038 < 0,050$) maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 1,442 dan bertanda positif signifikan menyatakan bahwa ketika variabel *reliability* meningkat sedangkan variabel lainnya tetap maka peluang responden untuk melakukan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine* meningkat.
3. Variabel *tangibles* memiliki nilai *Wald* (1,548) lebih kecil dari nilai *chi square* (3,841) dan signifikansi (0,213) lebih besar dari *alpha* 5% ($0,213 > 0,050$) maka dapat dikatakan bahwa variabel *tangibles* tidak akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel *tangibles* sebesar 0,641 dan bertanda positif *non* signifikan menyatakan bahwa peningkatan nilai variabel *tangibles* tidak akan memberikan dampak pada variabel terikat, meskipun terdapat kecenderungan responden memilih CDM saat setor tunai.
4. Variabel *responsiveness* memiliki nilai *Wald* (1,109) lebih kecil dari nilai *chi Square* (3,841) dan signifikansi (0,292) lebih besar dari *alpha* 5% ($0,292 > 0,050$) maka dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel *responsiveness* sebesar 1,232 dan bertanda negatif *non* signifikan menyatakan bahwa peningkatan nilai variabel *responsiveness* tidak akan memberikan dampak pada variabel terikat, meskipun terdapat kecenderungan responden memilih *teller* dibanding CDM saat setor tunai.
5. Variabel *assurance* memiliki nilai *Wald* (5,085) lebih besar dari nilai *chi square* (3,841) dan signifikansi (0,037) lebih kecil dari *alpha* 5% ($0,037 < 0,050$) maka dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,700 dan bertanda positif signifikan menyatakan bahwa ketika variabel *assurance* meningkat sedangkan variabel lainnya tetap maka peluang responden untuk melakukan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine* meningkat.
6. Variabel *empathy* memiliki nilai *Wald* (5,085) lebih besar dari nilai *chi square* (3,841) dan signifikansi (0,024) lebih kecil dari *alpha* 5% (0,050) maka dapat dikatakan bahwa variabel *empathy* akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Nilai koefisien variabel *empathy* sebesar 1,289 dan bertanda positif signifikan menyatakan bahwa ketika variabel *empathy* meningkat sedangkan variabel lainnya tetap maka peluang responden untuk melakukan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine* meningkat.

Pembahasan Hasil

Model regresi logistik yang digunakan cukup baik untuk melihat variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan setoran tunai yang menggunakan *teller* dan *Cash Deposit Machine*. Hal ini disebabkan karena model mampu memprediksi nilai observasi yang dilihat dari nilai *Nagelkerke R²* (0,886) yang artinya 88,6% preferensi nasabah terhadap setor tunai dipengaruhi variabel bebas dan sisanya 11,4% disebabkan oleh variabel bebas lainnya. Ketepatan hasil prediksi model secara keseluruhan rata-rata ketepatan prediksinya adalah 95,6%, sebanyak 67(19+48) pengamatan dari total 70 responden yang diamati.

Kualitas layanan mencangkup kesungguhan bank dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai, kenyamanan ruang tunggu, lokasi strategis, tersedianya peralatan (teknologi) pendukung yang canggih, penampilan karyawan yang rapi dan profesional, ketepatan saat bertransaksi, kecepatan karyawan dalam melayani nasabah, kemudahan prosedur pelayanan, karyawan memberikan pelayanan dengan segera kepada nasabah, karyawan selalu bersedia membantu nasabah, keamanan terjamin, karyawan yang berpengetahuan luas, keramahan karyawan kepada nasabah, waktu pelayanan yang diberikan oleh bank, dan perhatian personal yang diberikan karyawan untuk nasabahnya.

Hasil pengujian membuktikan variabel *reliability* mempengaruhi preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Dimana sesuai dengan alasan munculnya ATM Setoran Tunai yaitu untuk menghindari antrian panjang pada *teller*. Selain itu nasabah juga memikirkan harga atau biaya yang dikeluarkan oleh nasabah saat melakukan setor tunai. Pada CDM tidak dikenakan biaya sama sekali. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Maulana (2013), menunjukkan

variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Borobudur Malang.

Pada peningkatan variabel *tangibles* tidak akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai meskipun terdapat kecenderungan responden lebih memilih CDM. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Grandhysianika (2007) menjelaskan bahwasannya objek fisik bank (*tangibles*) tidak berpengaruh dalam menentukan keputusan nasabah dalam pemilihan menabung, karena fasilitas yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank tidak jauh berbeda.

Pada variabel *responsiveness* tidak akan memberikan pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai, meskipun terdapat kecenderungan nasabah lebih memilih *teller*. Dimana nasabah menginginkan ada karyawan untuk membantu bila nasabah mengalami kesulitan, itu terjadi bila nasabah melakukan transaksi setor tunai di bank atau melalui *teller*.

Hasil pengujian membuktikan apabila variabel *assurance* mempengaruhi preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Apabila tingkat *assurance* meningkat maka peluang responden untuk melakukan setor tunai melalui CDM meningkat. Hal kajian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto dan Setiawati (2009) menyebutkan bahwasannya dimensi *assurance* merupakan dimensi yang dinilai penting para nasabah pengguna ATM, tetapi dimensi tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Keamanan bila nasabah melakukan setor tunai melalui CDM sampai saat ini adalah aman meskipun terkadang setiap tersedianya CDM tidak selalu tersedianya satpam, tetapi setiap CDM dan ruangan mesin atau *counter* ATM tersebut dilengkapi dengan *closed circuit television* (CCTV) atau kamera pengintai yang berfungsi untuk memantau siapa saja yang berada diruangan tersebut. Bila terjadi kejahatan maka CCTV tersebut bisa digunakan sebagai bukti dan pelacak. Selain itu untuk meletakkan CDM tidak disebarkan tempat, untuk menentukannya cukup selektif. ATM Setoran Tunai diletakkan pada lokasi yang strategis selain itu terletak pada pusat keramaian, contohnya saja pada pusat perbelanjaan seperti mall dan indomaret *one point* yang terdapat di dinoyo. Bila dilihat dari segi *privacy*, merupakan data nasabah dan berapa nominal yang disetorkan bila nasabah melakukan setor tunai melalui CDM adalah aman, karena nasabah hanya berhubungan dengan benda mati secara otomatis data-data nasabah tidak akan tersebar oleh pihak lainnya. Meskipun terkadang pada mesin ATM lainnya seperti ATM Multifungsi (tarik tunai) terjadi pembobolan data nasabah dengan teknik *skimming* (pengopian data magnetik secara illegal) yang dilakukan oleh pelaku kejahatan, tetapi sampai saat ini kejahatan pembobolan data nasabah belum pernah dilakukan melalui CDM. Pada ruangan juga terdapat tempat sampah yang digunakan untuk membuang *struck, struck* tersebut sebaiknya dirobek ketika membungannya.

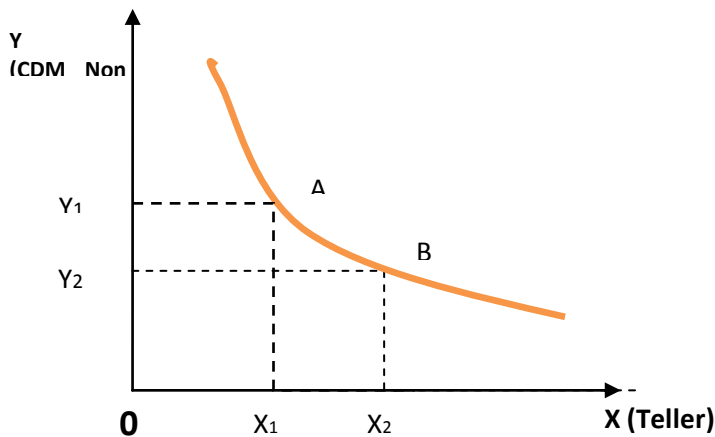
Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *empathy* mempengaruhi preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai yaitu kecenderungan nasabah memilih bertransaksi menggunakan CDM. *Empathy* merupakan kepedulian dari penyedia jasa yang berupa perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Maka inilah yang diinginkan oleh seorang nasabah yaitu nasabah dapat melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat waktu. Karena tidak semua nasabah dapat melakukan setor tunai saat jam kerja. Bila dilihat dari pekerjaan responden maka sebanyak 44 responden merupakan pebisnis dan karyawan secara otomatis waktu luang sangatlah sedikit, kebanyakan nasabah sibuk dengan pekerjaannya.

Implementasi Perilaku Konsumen dalam Pemilihan Layanan Setor Tunai

Perilaku konsumen terhadap suatu barang tertentu dapat dianalisa melalui teori nilai guna (*utility theory*), yang membahas tentang kepuasan atau kenikmatan yang diperoleh seseorang dari mengkonsumsi barang-barang. Para ahli ekonomi berusaha menjelaskan perilaku konsumen yang diilustrasikan dengan hukum permintaan dengan menggunakan pendekatan *Marginal Utility* (MU), dan *Indifference Curve* (IC) (Multifiah, 2011)

Berdasarkan pendekatan *Indifference Curve*, pendekatan yang memerlukan adanya asumsi bahwa kepuasan konsumen bisa diukur. Karena komoditi yang dikonsumsi mempunyai dan menghasilkan tingkat kepuasan yang sama. Serta asumsi yang diperlukan dalam pendekatan *indifference* ini adalah bahwa tingkat kepuasan konsumen bisa dikatakan lebih tinggi atau lebih rendah tanpa menyatakan berapa lebih tinggi atau lebih rendah. Begitu juga dengan perilaku nasabah dalam pemilihan layanan setor tunai. Hal ini bisa ditunjukkan oleh kurva berikut ini:

Gambar 3 : **Ilustrasi Kurva Indifferen Nasabah dalam Pemilihan Layanan Setor Tunai**



Sumber : *Ilustrasi Penulis, 2014*

Dalam mengilustrasikan *indifference curve (IC)* disini menggunakan studi pada responden Bank Swasta XXX dalam melakukan setoran tunai. Di atas tampak bahwa *indifference curve (UI)* yang mempunyai ciri pertama slope negatif atau turun dari kiri ke kanan bawah, dimana komoditi Y dikorbankan 1 unit untuk menambah konsumsi 1 unit X untuk mempertahankan kepuasan yang sudah ada. Kemudian ciri kedua adalah kurva indifren berbentuk cembung atau konveks terhadap titik (0,0) dimana bila adanya pengurangan terhadap suatu barang dilakukan terus menerus untuk menambah konsumsi yang lain, maka pengorbanan terhadap komoditi tersebut akan terus menurun, karena ada titik jenuh dalam mengkonsumsi suatu komoditi. Dan ciri terakhir kurva indifferen adalah dua atau lebih IC tidak berpotongan satu sama lain, karena apabila IC berpotongan maka ada satu titik yang sama membawa konsekuensi yaitu semua titik menjadi sama, padahal titik-titik tersebut terletak pada IC yang berbeda tentunya kepuasannya tidak sama antara IC satu dengan IC lainnya.

Kurva di atas (Gambar 3) menunjukkan semua kombinasi alternatif dari dua macam layanan setor tunai yaitu *teller (X)* dan *Cash Deposit Machine* atau *non teller (Y)* yang memberikan kepuasan yang sama. Kepuasan di titik A (X_1, Y_1) sama besarnya dengan kepuasan yang diterima di titik B (X_2, Y_2). Hal ini menunjukkan bahwa jika seseorang melakukan setor tunai melalui *teller*, maka nasabah harus mengorbankan jasa layanan setor tunai melalui CDM agar kepuasan yang diterima sama.

Implementasi Pengambilan Keputusan dalam Pemilihan Layanan Setor Tunai

Dalam ilmu ekonomi pengambilan keputusan menurut Mankiw (2006) didasarkan empat prinsip. Prinsip yang pertama adalah orang menghadapi *tradeoff*, setiap orang dihadapi dengan pilihan-pilihan tertentu sehingga setiap orang harus siap merelakan salah satu untuk mengambil keputusan. Nasabah harus memutuskan bagaimana mengalokasikan sumber dayanya yang paling berharga (waktu). Untuk setiap jam nasabah melakukan setor tunai melalui teller, maka nasabah mengorbankan waktunya untuk melakukan setor tunai melalui CDM. Prinsip kedua yaitu biaya, untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan biasanya harus mengorbankan sesuatu lain yang sama-sama berharga. Biaya yang dikeluarkan nasabah ketika nasabah melakukan setor tunai melalui *teller*. Biaya tersebut dikenakan ketika nasabah setor tunai ke rekening di kota yang berbeda sebesar Rp. 5.000 tiap transaksi, sedangkan bila nasabah tersebut setor tunai melalui CDM tidak dikenakan biaya sama sekali. Prinsip ketiga yaitu orang rasional berfikir pada batas-batas, para ekonom menggunakan istilah perubahan marginal. Dan prinsip terakhir adalah orang tanggap terhadap insentif. Penelitian ini menggunakan prinsip orang tanggap terhadap intensif dengan cara membandingkan keuntungan dan biaya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa responden lebih memilih menggunakan CDM sebanyak 49 responden dari 70 responden. Karena nasabah mempertimbangkan akan biaya yang

dikenakan kepada nasabah bila nasabah melakukan setoran tunai melalui teller, selain itu nasabah juga mempertimbangkan dari kelebihan CDM itu sendiri yaitu untuk menghindari antrian untuk efisiensi waktu dan sebagian besar nasabah melakukan setor tunai di luar jam kerja.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian mengenai hubungan perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai pada Bank Swasta XXX. adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai menyatakan sebagian besar nasabah lebih suka dan sering menggunakan *Cash Deposit Machine*. Adapun Hal ini disebabkan efisiensi waktu, menghindari antrian panjang di *teller*, kemudahan dan kecepatan transaksi lewat CDM (tidak perlu mengisi slip setoran yang begitu banyak yang harus diisi), menghindari dari biaya administrasi yang dikenakan ketika menabung atau transfer ke rekening Bank Swasta XXX luar kota. Selain itu nasabah lebih memilih menggunakan CDM karena mereka lebih sering setor tunai saat diluar jam kerja, dan letak dari CDM strategis atau dekat dengan tempat tinggal. Sedangkan nasabah menyatakan menyukai dan sering setor tunai melalui *teller* karena nasabah setor tunai dengan nominal lebih dari Rp. 10.000.000,- alasan kedua adalah nasabah yang melakukan setor tunai uangnya recehan, alasan ketiga nasabah setor tunai nominalnya tidak genap (contohnya: 6.105.900), serta alasan lainnya adalah nasabah ingin mencetak buku tabungan dan nasabah merasa lebih aman bila melakukan setor tunai melalui *teller*.
2. Variabel *reliability* mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Apabila nilai *reliability* semakin meningkat maka kecenderungan preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai lebih memilih menggunakan *Cash Deposit Machine*. Hal tersebut dikarenakan bila melakukan setoran tunai melalui CDM tidak dikenakan biaya administrasi meskipun rekening tujuan berada di kota yang berbeda, nasabah menghindari antrian panjang, dan kemudahan menggunakan CDM.
3. Variabel *tangibles* tidak mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai karena fasilitas yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank tidak jauh berbeda.
4. Variabel *responsiveness* tidak mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai meskipun ada kecenderungan nasabah lebih memilih teller. Adapun alasannya adalah tidak tersedianya karyawan pada ATM Setoran Tunai.
5. Variabel *assurance* mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Apabila nilai *assurance* semakin meningkat maka kecenderungan preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai lebih memilih menggunakan *Cash Deposit Machine* saat setor tunai. Hal tersebut dikarenakan letak CDM berada dipusat keramaian, setiap CDM dan ruangan mesin atau *counter* ATM tersebut dilengkapi dengan *closed circuit television* (CCTV) atau kamera pengintai yang berfungsi untuk memantau siapa saja yang berada diruangan tersebut. Bila dilihat dari segi *privacy*, merupakan data nasabah dan berapa nominal yang disetorkan bila nasabah melakukan setor tunai melalui CDM adalah aman, karena nasabah hanya berhubungan dengan benda mati secara otomatis data-data nasabah tidak akan tersebar oleh pihak lainnya. Meskipun terkadang pada mesin ATM lainnya seperti ATM Multifungsi (tarik tunai) terjadi pembobolan data nasabah dengan teknik *skimming* (pengopian data magnetik secara illegal) yang dilakukan oleh pelaku kejahatan, tetapi sampai saat ini kejahatan pembobolan data nasabah belum pernah dilakukan melalui CDM.
6. Variabel *empathy* mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Apabila nilai *empathy* semakin meningkat maka kecenderungan preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai lebih memilih menggunakan *Cash Deposit Machine* saat setor tunai. Hal tersebut dikarenakan *Cash Deposit Machine* buka 24 jam.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka agar kualitas jasa yang diberikan meningkat, diperlukan langkah-langkah maupun perbaikan dari berbagai aspek. Hal ini disebabkan karena saling berkaitannya antara faktor yang satu dengan yang lainnya. Adapun hal-hal yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu :

1. Kuatnya tingkat hubungan antara pemilihan nasabah menggunakan CDM dengan dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy* menunjukkan bahwa faktor yang paling mendasari nasabah dalam memilih jasa layanan setor tunai adalah dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Sehingga perlunya bank untuk lebih memperhatikan dimensi tersebut yang meliputi layanan 24 jam, mempertahankan tidak adanya biaya transaksi, kemudahan dalam bertransaksi. Dan perlunya penambahan ATM setoran tunai di berbagai kota yang letaknya strategis karena dapat membantu nasabah dalam hal setor tunai.
2. Banyaknya nasabah yang mengeluh tentang pengisian Slip “Bukti Setoran” maka seharusnya slip bukti setoran lebih ringkas, biar pengisian slip bukti setoran tidak memakan banyak waktu para nasabah yang melakukan transaksi setor tunai lewat *teller*.
3. Beberapa nasabah yang belum mengetahui adanya ATM Setoran Tunai, maka perlunya keterangan yang menunjukkan bahwa mesin tersebut adalah ATM Setoran Tunai seperti mesin tarik tunai dan *Non Tunai*.
4. Adanya nomor antrian nasabah yang melakukan transaksi lewat *teller*, supaya nasabah yang antri tidak menunggu dengan berdiri karena durasi para nasabah di *teller* terkadang lama dan para nasabah Bank Swasta XXX tidak semuanya muda.
5. Sebaiknya responden lebih bisa mengisi kuisioner dengan benar, agar hasil penelitian bisa lebih akurat. Selain itu, diharapkan ada penelitian lebih lanjut dengan menambahkan berbagai variabel bebas lain yang mempengaruhi perilaku preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- Grandhysianika CK. 2007. *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menabung di PT Bank Central Asia, Tbk*. Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Gujarati, N Domadar dan Prter, C Dawn. 2010. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Depok: Selemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Terjemahan oleh Benjamin Molan. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi ketiga. Jakarta: PT. Selemba Empat.
- Mankiw, N Georgy. 2009. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Edisi Ketiga. Terjemahan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, R Muhammad. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Cabang Borobudur Malang*. Skripsi.: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Miller,L Roger dan Meiner E Roger. 2000. *Teori Mikroekonomi Intermediate*. Terjemahan oleh Haris Munandar. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Multifiah. 2011. *Teori Ekonomi Mikro*. Malang: Universitas Brawijaya Press

Nicholson, Walter. 2002. *Mikroekonomi Intermediate dan Aplikasinya*. Edisi Kedelapan. Terjemahan oleh IGN Bayu Mahaendra. Jakarta: Erlangga.

Salvatore, Dominick. 1995. *Teori Mikroekonomi*. Edisi Ketiga. Terjemahan oleh Rudy Sitompul. Jakarta: PT.Gelora Aksara Pratama.

Setiawai, Lenny dan Sugiharto, Toto. 2009. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automatic Teller Mechine (ATM) Bank Mandiri*. Jurnal. Universitas Gunadarma.