BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil persepsi responden dalam preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan CDM menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih (kecenderungan) menggunakan layanan CDM dibandingkan datang langsung ke bank dalam melakukan transaksi setoran tunai karena jauh lebih hemat waktu, petunjuk CDM juga jelas dan mudah dimengerti, serta lebih efektif dan efisien dan dapat lihat pada tabel 4.25 pada bab IV tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan kecenderungan dalam hal penggunaa layanan CDM. Namun sebanyak 55 orang (55%) menyatakan sangat setuju dan cenderung menggunakan layanan CDM dibandingkan datang langsung ke bank, dan 41 orang (41%) menjawab setuju, dan ada 3 orang (3%) menyatakan kurang setuju. Ketika suatu layanan produk dan jasa mampu memenuhi harapan seseorang, sesuai dengan kebutuhan si pengguna dan merasakan sangat menyukai dan puas dengan hasil kerja layanan tersebut maka seseorang akan cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung.
2. Hanya terdapat dua variabel saja yang berpengaruh positif dan signifikan yakni variabel *Assurance* (jaminan) dan variabel *Emphaty* (empati) terhadap

preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM. Variabel X3 *(Assurance)* yang bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.153 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05, maka Ha dalam penelitian ini diterima, indikator dalam variabel ini memberikan penjagaan privasi, memberikan rasa keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat bertransaksi.. Selanjutnya variabel X4 *(Emphaty)* bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2.422 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan juga pada tingkat signifikansi 0,017 lebih kecil dari 0,05, maka Ha dalam penelitian ini diterima, indikator dalam variabel ini dapat menjawab keinginan nasabah dan kepedulian tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.

B. Saran-Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap preferensi nasabah terhadap penggunaan CDM, ternyata banyak nasabah yang lebih sering atau cenderung menggunakan CDM untuk melakukan setoran tunai dibandingkan datang langsung ke bank, berdasarkan hal itu penulis berharap kepada pihak bank BNI untuk lebih memperbanyak lagi unit CDM mengingat akan kebutuhan nasabah akan setor tunai mulai meningkat dan agar bisa lebih memudahkan masyarakat luas.
2. Mengingat bahwa faktor *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) merupakan faktor yang paling dominan atau yang paling signifikan yang dipilih oleh responden, itu artinya adanya jaminan dan rasa empati suatu produk dan jasa merupakan salah satu alasan nasabah menjadi lebih cenderung untuk menggunakan layanan CDM. Hal ini sangat wajar karena bank selalu

berusaha memberikan layanan terbaik, bisa memberikan jaminan, keamanan , dan bisa memberikan rasa empati atau perhatian penuh untuk para nasabahnya. Oleh karena itu, hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen bank yang terkait untuk selalu memperhatikan kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah. Dan nasabah juga kebanyakan mengharapakn kepada pihak bank agar CDM lebih ditambah atau diperbanyak lagi dan pecahan uang yang bisa disetorkan lebih beragam.

3. Untuk para peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar lebih memahami dan mengkaji lagi tentang layanan CDM yang ada di bank lain beserta analisis variabel-variabel lain yang bukan tidak mungkin akan memberikan hasil penelitian yang berbeda. Apalagi di dalam penelitian ini, penulis hanya membahas mengenai preferensi nasabah terhadap layanan CDM saja. Peneliti selanjutnya bisa memasukkan tentang misalnya fungsi lain dari CDM atau perbedaan CDM disetiap bank. Karena sepengetahuan penulis sendiri, layanan CDM tidak ada hanya di bank BNI konvensional dan bank BNI Syariah saja, namun bank lain juga ada.