

## ABSTRAK

*Cash Deposit Machine* (CDM) atau mesin setoran tunai adalah suatu mesin yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi setoran tunai maupun transaksi tarik tunai yang berfungsi sebagai aset bisnis yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sebagai pengganti teller, serta nasabah dapat melakukan transaksi setor tunai diluar jam operasional pelayanan. Cara kerja *Cash Deposit Machine* sangatlah mudah, nasabah hanya perlu menuju ke *Cash Deposit Machine* yang terdekat dengan membawa kartu debit dan sejumlah uang yang akan disetor kemudian nasabah memasukkan kartu debit tersebut, menginput pin serta mengikuti pilihan menu yang disediakan. Apabila telah selesai maka uang nasabah akan terkredit kedalam rekening nasabah atau rekening yang dituju.

Pengelolaan *Cash Deposit Machine* harus sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditentukan oleh pihak Bank agar dapat mengelolah CDM dengan baik. Proses opname CDM harus dilakukan secara urut dan benar mulai dari penyiapan kaset kosong hingga pembukuan apabila terdapat selisih antara saldo fisik dengan saldo brinet. Penggunaan *Cash Deposit Machine* sangat membawa keuntungan bagi pihak Bank maupun nasabah. Keuntungan bagi Bank yakni mengurangi antrean teller, meningkatkan kepuasan layanan nasabah, meningkatkan reputasi bank, mengurangi biaya operasional serta sebagai media pemasaran bank. Sedangkan keuntungan bagi nasabah yakni nasabah tidak perlu pergi ke Bank, menghemat waktu nasabah serta jam operasional CDM 24 jam. Selain membawa keuntungan, CDM juga dapat menimbulkan kerugian bagi Bank dan nasabah. Kerugian bagi Bank antara lagi CDM dapat menimbulkan resiko kerusakan mesin CDM, vandalisme dan anggaran maintain CDM. Sedangkan kerugian bagi nasabah antara lain gangguan system serta pembatasan jumlah nominal penyetoran.

Dalam penggunaan CDM terdapat beberapa kendala baik dari segi Bank maupun nasabah. Kendala dari segi Bank antara lain jaringan komunikasi, uang tersangkut, software eror, kondisi hardware yang kurang baik serta proses opname yang beresiko. Sedangkan untuk nasabah yakni kurangnya pengetahuan nasabah, jaringan offline dan software eror, uang tersangkut serta penyebaran CDM yang kurang meluas. Apabila kendala tersebut membawa permasalahan bagi nasabah maka nasabah dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara menemui customer service di kantor Bank atau menghubungi *call center* 147.

Perkembangan *Cash Deposit Machine* semakin tahun semakin meningkat dengan adanya bukti tabel yang telah dipaparkan diatas. Pengaruh budaya serta tingkat intelektual nasabah sangat berpengaruh bagi penggunaan CDM. Dari survei yang telah saya lakukan kepada 50 nasabah tentang Cash Deposit Machine, sebanyak 52% nasabah merasa puas terhadap penilaian keseluruhan kepuasan CDM Bank Rakyat Indonesia.