



## **EFEKTIVITAS TERHADAP PENGGUNA ATM MENGENAI SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI TERKAIT LOKASI ATM**

**Agnia Lutfiah Salsabila<sup>1</sup>, Ratri Wulandari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom

E-mail : [agniasalsabila@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:agniasalsabila@student.telkomuniversity.ac.id), [wulandarir@telkomuniversity.ac.id](mailto:wulandarir@telkomuniversity.ac.id)

---

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan layanan fasilitas *Automatic Teller Machine* ATM dengan mempertimbangkan faktor kenyamanan, keamanan dan penataan serta penempatan lokasi ATM sesuai dengan minat masyarakat saat menggunakan ATM. ATM disediakan oleh pihak bank, bank merupakan institusi penghubung keuangan yang memiliki fungsi seperti, memberikan pelayanan berupa jasa keuangan baik itu pelayanan transaksi menerima dan membayar, maupun mengakumulasi dan menyimpan dana masyarakat yang kemudian akan disalurkan kembali kepada masyarakat tersebut. ATM merupakan alat berbasis teknologi yang memiliki fungsi untuk mengeluarkan uang menggunakan kartu ATM sebagai alternatif pengambilan uang nasabah di bank. Dalam menggunakan fasilitas ATM, sebuah bank pasti perlu memperhatikan efektivitas. Efektivitas yang dimaksud tentunya berguna dan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada setiap nasabah saat menggunakan ATM. Selain itu, efektivitas memiliki gambaran mengenai taraf keunggulan maupun keberhasilan serta pencapaian yang disesuaikan dengan target yang telah ditetapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna ATM lebih banyak memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dibanding dengan ATM di dalam kantor bank. Pemilihan ATM di luar kantor juga mempengaruhi efektivitas yang lebih baik dengan memperimbangan kenyamanan, keamanan serta privasi setiap individu saat melakukan transaksi.

Kata kunci : ATM, bank, efektivitas.

### **Abstract**

*This study aims to determine the effectiveness of the use of the Automatic Teller Machine ATM facility by considering the factors of convenience, security, and arrangement and placement of ATM locations according to the public interest when using an ATM. ATM is provided by the bank, the bank is a financial liaison institution that has functions such as providing services in the form of financial services, both receiving and paying transaction services, as well as accumulating and storing public funds which will then be channeled back to the community. ATM is a technology-based tool that has the function of issuing money using an ATM card as an alternative to taking customers' money at the bank. In using ATM facilities, a bank needs to pay attention to effectiveness. The effectiveness in question is certainly useful and provides comfort and satisfaction to every customer when using an ATM. In addition, effectiveness has an overview of the level of excellence and success as well as achievements that are adjusted to the targets that have been set. This study shows that ATM users prefer to use ATMs outside bank offices compared to ATMs inside bank offices. The choice of ATM outside the office also affects better effectiveness by considering the comfort, security, and privacy of each individual when conducting transactions.*

Keywords : ATM, bank, effectiveness.

---

Artikel ini diterima pada : 15 Januari 2022 dan Disetujui pada : 23 Februari 2022

---

## **PENDAHULUAN**

Bank merupakan institusi penghubung keuangan yang memiliki keterkaitan dengan berbagai macam fungsi seperti, memberikan pelayanan berupa jasa keuangan baik itu pelayanan transaksi menerima dan membayar, maupun mengakumulasi dan menyimpan dana masyarakat yang kemudian akan disalurkan kembali kepada masyarakat tersebut. Oleh karena itu, masyarakat banyak yang menaruh harapan serta kepercayaan yang cukup besar kepada institusi perbankan melalui pertimbangan sistem keamanan saat situasi tertentu dananya diperlukan dan dapat diambil tanpa adanya kekhawatiran (Anggadini, 2015: 77).

Setiap bank tentunya memberikan fasilitas pelayanan berbentuk teknologi kepada nasabahnya yang disebut dengan *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan alat

berbasis teknologi yang memiliki fungsi untuk mengeluarkan uang menggunakan kartu ATM sebagai alternatif pengambilan uang nasabah di bank. ATM memiliki kemampuan untuk melayani berbagai macam kebutuhan setiap nasabahnya secara otomatis dan cepat. ATM memiliki penempatan lokasi yang berbeda-beda, seperti mesin ATM yang berada di dalam kantor layanan dan ATM yang ada di luar kantor layanan (Evilyanto, 2014: 51).

Dalam menggunakan fasilitas ATM, sebuah bank pasti perlu memperhatikan efektivitas. Efektivitas yang dimaksud tentunya berguna dan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada setiap nasabah saat menggunakan ATM. Selain itu, efektivitas memiliki pengertian berupa sebuah gambaran mengenai taraf keunggulan maupun keberhasilan serta pencapaian yang disesuaikan dengan target yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas penggunaan ATM setiap bank perlu diperhatikan seperti kenyamanan, keamanan dan memperhatikan minat masyarakat mengenai penataan serta penempatan lokasi ATM. (Waruwu, 2018: 282).

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan layanan fasilitas ATM dengan mempertimbangkan faktor kenyamanan, keamanan dan penataan serta penempatan lokasi mesin ATM sesuai dengan minat masyarakat saat menggunakan ATM.

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*). Pendekatan metode campuran (*mixed methods*) merupakan sebuah strategi penelitian yang mengkombinasikan antara metode penelitian kuantitatif dengan metode penelitian kualitatif dalam satu waktu yang sama (Silviani, 2018: 109).

Metode penelitian campuran merupakan pendekatan yang difokuskan pada penelitian melalui penggabungan antara data kuantitatif dan data kualitatif yang dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan atau biasa disebut dengan sifatnya yang konkuren dalam membantu menjawab sebuah permasalahan. Metode penelitian ini diperuntukkan sebagai solusi atas ketidakpuasan penulis dalam sebuah penelitiannya untuk memberikan hasil yang lengkap dalam sebuah permasalahan penelitian (Iskandar, 2021: 1-2).

Penelitian ini menggunakan metode campuran yang terdiri dari dua jenis, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan berupa data hasil kuesioner yang diberikan kepada sampel masyarakat yang menggunakan ATM, sedangkan data kualitatif berupa data hasil observasi untuk mengetahui secara langsung berbagai macam lokasi ATM dan data hasil wawancara diperoleh dari perwakilan sampel responden kuesioner berdasarkan status pekerjaan yang berbeda-beda untuk memberikan gambaran yang nantinya akan disimpulkan secara deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

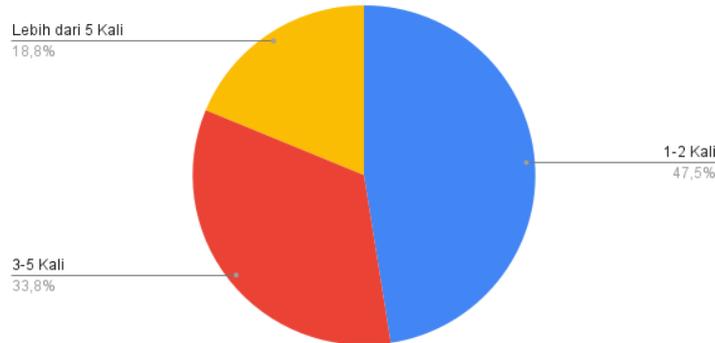
*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sebuah alat elektronik yang digunakan oleh individu masyarakat dan disediakan oleh sebuah lembaga keuangan yang biasanya disebut dengan bank dalam upaya untuk menyediakan suatu fasilitas berupa layanan transaksi keuangan (Yahya, 2015: 55). Penggunaan ATM ini perlu memperhatikan efektivitas penggunaannya.

Efektivitas ini merupakan sebuah keadaan yang terjadi dengan melibatkan kecocokan antara tujuan yang sudah ditetapkan melalui peralatan yang tepat dengan hal yang sudah berhasil dicapai. Efektivitas juga menunjukkan seberapa jauh pencapaian suatu tujuan yang sudah terlebih dahulu ditetapkan. Efektivitas ini terdiri dari beberapa faktor salah satunya faktor kenyamanan. Kenyamanan adalah salah satu hal yang harus dinikmati oleh setiap individu saat melakukan berbagai macam aktivitas di dalam suatu ruang. Selain itu, kenyamanan juga diartikan sebagai kepuasan manusia dalam melangsungkan suatu kegiatan (Erawati, 2017: 15; Muchtar, 2010: 153).

Efektivitas saat melakukan kegiatan transaksi ATM setiap individu bersinggungan dengan beberapa aspek seperti seberapa sering menggunakan ATM, kenyamanan serta

keamanan. Setiap orang melakukan. Dari hasil pengumpulan data diperoleh dengan bantuan kuesioner yang diklasifikasikan menjadi bentuk diagram lingkaran.

Jumlah seberapa sering anda menggunakan mesin ATM setiap bulannya?

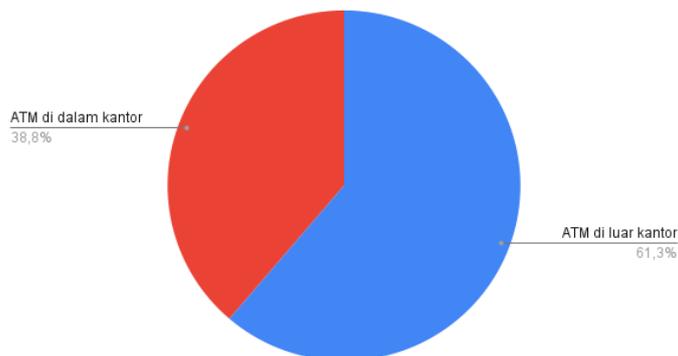


Gambar 1. Diagram Seberapa Sering Responden Menggunakan ATM Setiap Bulannya (Sumber: Data Pribadi, 2022)

Berdasarkan hasil klasifikasi di atas, dari 160 responden didominasi oleh pengguna ATM 1-2 kali setiap bulannya sebanyak 47,5%, disusul dengan urutan menengah oleh pengguna ATM 3-5 kali setiap bulannya sebanyak 33,8 % dan urutan terakhir atau minoritas oleh pengguna lebih dari 5 kali dalam setiap minggunya sebanyak 18,8%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang ada lebih banyak yang menggunakan ATM setiap bulannya sebanyak 47,5% atau setara dengan 76 responden.

Dari diagram diatas, dilanjutkan dengan klasifikasi berdasarkan kenyamanan responden saat melakukan transaksi di ATM. Kenyamanan ini merupakan sebuah keadaan dengan perasaan yang didasari oleh kesan masing-masing individu pada sesuatu hal yang nyaman ini pada setiap individu memungkinkan berbeda dengan individu lainnya (Ruswinda, 2019: 40). Berikut terdapat gambar digram lingkaran mengenai jumlah lokasi ATM yang lebih nyaman digunakan oleh 160 responden.

Jumlah lokasi ATM mana yang lebih nyaman digunakan?



Gambar 2. Diagram Jumlah Lokasi ATM yang Lebih Nyaman Digunakan (Sumber: Data Pribadi, 2022)

Dalam klasifikasi diagram lingkaran di atas, dari 160 responden didominasi memilih menggunakan ATM di luar kantor bank berdasarkan faktor kenyamanannya sebanyak 61,3% dan sisanya menggunakan ATM di dalam kantor bank sebanyak 28,8%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden lebih banyak yang merasa nyaman menggunakan di ATM di luar kantor bank dibandingkan dengan ATM di dalam kantor bank.

Selain faktor kenyamanan, hasil data yang diperoleh dari 160 responden terdapat faktor keamanan. Keamanan yang dimaksud adalah kebutuhan setiap individu manusia yang memiliki kaitan dengan keselamatan agar individu tersebut merasa terlindungi dari berbagai

macam gangguan yang kemungkinan ada dan terjadi karena hal ini dapat menjadi salah satu faktor juga dalam menghambat setiap aktivitas yang dilakukan (Harefa, 2018: 39). Dibawah ini terdapat hasil klasifikasi data berupa diagram lingkaran.



Gambar 3. Diagram Jumlah Terjamin Dimana Keamanan Saat Melakukan Transaksi Menggunakan ATM (Sumber: Data Pribadi, 2022)

Hasil klasifikasi data di atas, dapat dilihat oleh penulis bahwa dari jumlah 160 responden didominasi oleh ATM di dalam kantor bank sebanyak 89,4% sedangkan untuk ATM di luar kantor bank sebanyak 10,6%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang merasa nyaman menggunakan fasilitas ATM yang berada di dalam kantor bank dibandingkan dengan ATM yang berada di luar kantor.

Selain melakukan pengumpulan data berupa data yang diperoleh dari kuesiner terdapat juga pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang faktor kenyamanan dan privasi yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan mesin ATM. Dalam penelitian ini, penulis telah memperoleh hasil mengenai penggunaan ATM dengan lokasi yang berbeda bagi masyarakat dengan latar belakang yang beragam.

Mr, sebagai mahasiswa laki-laki menyampaikan bahwa kenyamanan dalam menggunakan fasilitas ATM yang dimaksud meliputi antrian atau kerumunan serta cepat dan mudah. Mr memilih ATM di luar kantor bank. Untuk privasi Mr memilih menggunakan ATM di luar kantor bank. Di bawah ini terdapat penurutan lengkapnya.

*"Menurut saya dari segi kenyamanan saya memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena lebih cepat, lebih mudah dan saat berada di dalam ruangan terbatas sehingga tidak terdapat antrian saat berada di dalam ruang. Biasanya antrian ATM di luar bank berada di luar ruangan. Untuk dari segi privasi saya juga lebih memilih ATM di luar kantor bank karena jumlah orang yang berada di dalam ruang ATM terbatas sehingga saya merasa lebih aman dan leluasa saat melakukan transaksi".*

Dari hasil wawancara diatas, penulis melihat bahwa Mr menggunakan ATM di luar kantor bank karena meminimalisir terjadinya kerumunan, dapat diketahui juga jika penggunaan ATM di luar bank biasanya memiliki antrian yang berada di luar ruang ATM sehingga mempermudah proses transaksi tanpa harus adanya situasi berdesakkan. Sedangkan dari segi privasi Mr juga lebih memilih ATM di luar bank karena saat berada di dalam ruang ATM jumlah orang yang berada di dalamnya itu terbatas sehingga lebih merasa aman.

Selain Mr, terdapat informan lain yaitu Sn sebagai pegawai muda perempuan yang cukup sering menggunakan ATM untuk transaksi sekitar 3-5 kali setiap bulannya. Sn memiliki pendapat yang sama dengan Mr dari segi kenyamanan lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dibandingkan dengan ATM di dalam kantor bank. Mr

juga memilih ATM di luar kantor bank dari segi privasinya lebih baik. Berikut penurutan dari hasil wawancaranya.

*“Dari segi kenyamanan yang saya maksud mengapa memilih ATM di luar kantor bank karena ATM di dalam kantor bank cenderung lebih banyak antrian dan memberi kesan yang kurang leluasa sedangkan ATM di luar kantor bank biasanya memiliki antrian di luar ruang. Untuk privasi saya juga lebih memilih ATM di luar kantor bank karena biasanya orang yang berada di dalam ruang itu jumlahnya terbatas dan yang antri menunggu di area luar sehingga privasi saya menjadi lebih terjaga”.*

Dalam pernyataan di atas, penulis melihat bahwa Sn sebagai pegawai mudapun lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dilihat dari faktor kenyamanan saat melakukan layanan transaksi karena ATM di luar kantor bank memiliki jumlah terbatas bagi pengguna ATM saat berada di dalam ruang sehingga jika ada yang ingin antri harus menunggu di area luar ATM. Selain itu, Sn merasa privasinya lebih terjaga jika menggunakan ATM di luar kantor bank.

Terdapat informan lain, yaitu Dn yang berprofesi pegawai menengah perempuan. Dn ini tergolong sering menggunakan ATM saat melakukan transaksi bisa lebih dari 5 kali setiap bulannya. Sn memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dari segi kenyamanan dibandingkan dengan ATM di dalam kantor bank. Dari segi privasi juga Dn lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank. Di bawah ini merupakan penurutan dari hasil wawancaranya.

*“Menurut saya, saya lebih merasa nyaman jika menggunakan ATM di luar kantor bank karena lebih mengefisienkan waktu dengan jumlah dan lokasi ATM di luar bank yang banyak sehingga lebih mudah ditemukan tanpa harus mencari bank dan memasuki bank terlebih dahulu. Dari segi privasi pun saya lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena jumlah orang yang berada di dalamnya terbatas dan antriannya pun berada di luar ruang sehingga saya merasa tidak terganggu saat melakukan transaksi setor tunai maupun tarik tunai”.*

Dari afirmasi di atas, penulis dapat mengetahui bahwa Dn yang memilih menggunakan mesin ATM di luar kantor bank yang dilihat dari segi kenyamanan meliputi efisiensi waktu yang digunakan saat melakukan transaksi serta jumlah dan lokasi ATM di luar kantor memiliki jumlah dan lokasi yang banyak sehingga mudah ditemukan oleh masyarakat dan tidak perlu memasuki kantor bank terlebih dahulu. Dan dari segi privasi Dn juga memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena keterbatasan jumlah orang yang berada di ruang ATM untuk menghindari kerumunan karena antrian pada ATM di luar kantor bank biasanya berada di luar ruang ATM sehingga membuat Dn tidak terganggu saat melakukan proses transaksi.

Dh merupakan guru senior yang biasanya menggunakan ATM setiap bulannya sebanyak lebih dari 5 kali. Dh memiliki pendapat kurang lebih sama dengan informan lainnya bahwa dari kenyamanan memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dibandingkan dengan ATM di dalam kantor bank karena akses yang dicapai lebih mudah dan lebih cepat. Begitu pula dari segi privasi Dh memilih menggunakan ATM di luar kantor bank. Berikut pernyataan dari hasil wawancaranya.

*“Menurut saya, saya lebih nyaman menggunakan ATM di luar kantor bank karena lebih efektif digunakan, aksesnya mudah serta lebih cepat. Sedangkan untuk dari segi privasi saya juga lebih memilih menggunakan mesin ATM di luar kantor bank sehingga saya merasa lebih aman dan leluasa saat melakukan transaksi”.*

Dari penjelasan di atas, penulis dapat mengetahui bahwa Dh memiliki pendapat yang condong menggunakan ATM di luar kantor bank mencakup dari segi kenyamanan maupun privasi yang dirasakan oleh Dh selama melakukan transaksi menggunakan ATM di luar kantor bank dibandingkan dengan ATM di dalam kantor bank.

Dr merupakan informan lainnya yang berprofesi sebagai seorang wirausaha senior. Dr setiap bulannya menggunakan transaksi melalui ATM sebanyak lebih dari 5 kali. Dalam hal ini Dr memperhatikan kenyamanannya saat melakukan transaksi agar dilakukan dengan cara yang lebih efektif sehingga Dr lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena memiliki jumlah yang cukup banyak dan mudah ditemukan. Dari privasi juga Dr memilih menggunakan ATM di luar kantor bank untuk mempermudah proses transaksi tanpa adanya gangguan dari orang lain. Di bawah ini terdapat penurutan hasil wawancaranya.

*“Saya memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena saya merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga lebih efektif digunakan. Selain itu, ATM di luar gedung memiliki jumlah cabang yang cukup banyak dan mudah ditemukan. Dan untuk privasi saya lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank karena dapat mempermudah saya saat melakukan transaksi tanpa adanya gangguan dari pihak lain”.*

Dari penurutan yang telah disampaikan oleh Dr di atas menjadi penegas terhadap pendapat-pendapat informan sebelumnya dari berbagai macam latar belakang yang ada bahwa mereka lebih memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dari pertimbangan baik itu kenyamanan maupun privasi mereka. Berikut merupakan hasil klasifikasi yang telah dilakukan oleh penulis dari data hasil observasi dan wawancara.

Tabel 1. Klasifikasi Penggunaan ATM dari Sampel Masyarakat yang Menggunakan ATM  
(Sumber : Kerangka Pemikiran Penulis, 2022)

No	Latar Belakang	Lokasi Mesin ATM yang digunakan
1	Mahasiswa	Mesin ATM di luar kantor bank
2	Pegawai muda	Mesin ATM di luar kantor bank
3	Pegawai menengah	Mesin ATM di luar kantor bank
4	Guru senior	Mesin ATM di luar kantor bank
5	Wirausaha senior	Mesin ATM di luar kantor bank

Dari tabel di atas, penulis bisa menggambarkan dengan jelas mengenai klasifikasi penggunaan mesin ATM dari keberagaman latar belakang yang ada. Dari hasil yang telah dilakukan menunjukkan bahwa berbagai macam latar belakang dimulai dari mahasiswa, pegawai muda, pegawai menengah, guru senior hingga wirausaha senior memilih menggunakan mesin ATM di luar kantor bank untuk membantu proses transaksi yang mereka lakukan.

Secara garis besar definisi kenyamanan dari hasil wawancara menurut para informan di atas adalah efisiensi serta efektifitas saat melakukan transaksi sehingga proses transaksi dapat terjadi dengan cepat dan mudah tanpa terhambat oleh pihak lainnya dari segi gangguan antrian maupun kerumunan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan dari beberapa pertimbangan mengenai kejelasan data yang diperoleh bahwa pengguna ATM lebih banyak memilih menggunakan ATM di luar kantor bank dibanding dengan ATM di dalam kantor bank. Pemilihan ATM di luar kantor juga mempengaruhi efektivitas yang lebih baik dengan memperimbangan kenyamanan, keamanan serta privasi setiap individu saat melakukan transaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggadini, S. D. (2015). *Mekanisme Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Dan Bank Indonesia Terhadap Bank Syariah*. Majalah Ilmiah UNIKOM, 12(1), 77–84.

- Erawati, I., Darwis, M., Nasrullah, M., & Makassar, U. N. (2017). *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. 3(1).
- Eviliyanto. (2014). *Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta*. Jurnal Edukasi, 1(1), 49–62.
- Harefa, dkk. (2018). *Persepsi Penghuni Terhadap Kenyamanan Beraktivitas Di Ruang Terbuka Perumahan*. Jurnal Seminar Arsitektur, Kenyamanan Beraktivitas Di Ruang Terbuka, 37–46.
- Iskandar, dkk. (2021). *Metode Penelitian Campuran*. PT. Pekalongan. Nasya Expanding Management.
- Muchtar, C. (2010). *Identifikasi Tingkat Kenyamanan Pejalan Kaki Studi Kasus Jalan Kedoya Raya - Arjuna Selatan*. Jurnal Planesa, 1 (2), 153-159 .
- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). *Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang)*. E-Jurnal Riset Manajemen, 8(7), 37–46.
- Silviani, R. (2018). *Kemampuan Berpikir Kreatif Dan Kemandirian Belajar Matematika Siswa Melalui Model Problem Based Learning Belajar*. Jurnal Matematika Siswa Melalui Model. 1, 105–116.
- Waruwu, S. (2018). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan*. JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 1(3), 281–289.
- Yahya, I., & Putri, R. M. (2016). *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyarlah Kc Semarang*. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 51–72.