



Volume 5 Nomor 1, Maret 2025

DOI: <https://doi.org/10.37726/jammiah.v5i1.1431>

Analisis Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta Menggunakan Layanan Mesin ATM Bank Syariah

Jalaludin¹, Mohammad Reodi², Ahmad Ali Sopian³^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta
Jln. Veteran No. 150-152 Ciseureuh Purwakarta Jawa Barat, 41118, IndonesiaJalaludin@sties-purwakarta.ac.id20462055@sties-purwakarta.ac.idahmadalisopian@sties-purwakarta.ac.id

ABSTRAK

Layanan ATM Syariah di Desa Cikumpay, Purwakarta masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Observasi menunjukkan bahwa hanya terdapat satu mesin ATM Syariah, berbeda dengan ATM non-Syariah yang lebih banyak tersedia. Jarak tempuh ke ATM Syariah bervariasi antara 10 meter hingga 5 kilometer, yang dapat menyulitkan masyarakat dalam bertransaksi. Selain itu, aspek kebersihan dan kerapian mesin ATM perlu diperhatikan, sementara gangguan teknis yang sering terjadi semakin menghambat layanan. Kondisi ini menekankan perlunya peningkatan fasilitas dan sistem ATM Syariah agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui layanan mesin ATM yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta, dan untuk mengetahui kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan berbagai bank, dengan dominasi Bank Mandiri (41%), diikuti oleh BSI (32%), BCA (23%), dan BRI (2%). Jenis transaksi yang paling sering dilakukan adalah tarik tunai (78%) dan transfer (22%), sementara pembayaran zakat dan infaq masih belum banyak digunakan karena belum tersedia di mesin ATM Syariah. Kepercayaan

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 5, Nomor 1, Maret 2025

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>ISSN: [2797-040X](https://doi.org/10.37726/jammiah.v5i1.1431) (Media Online) [2797-197X](https://doi.org/10.37726/jammiah.v5i1.1431) (Media Cetak)

masyarakat terhadap layanan ATM Syariah cukup baik, terutama dalam aspek aksesibilitas, keamanan, dan keandalan transaksi. Namun, layanan responsif saat terjadi masalah masih perlu ditingkatkan. Dampaknya, peningkatan fitur dan layanan ATM Syariah, termasuk penyediaan transaksi zakat dan infaq, dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat serta memperkuat peran perbankan syariah dalam transaksi keuangan sehari-hari.

Kata Kunci: ATM Syariah, Kepercayaan Masyarakat, Bank Syariah, Layanan Mesin ATM.

ABSTRACT

Sharia ATM services in Cikumpay Village, Purwakarta still face various obstacles that affect user accessibility and convenience. Observations show that there is only one Sharia ATM machine, unlike non-Sharia ATMs, which are more widely available. The distance to Sharia ATMs varies from 10 meters to 5 kilometers, which can make it difficult for people to conduct transactions. Additionally, the cleanliness and tidiness of the ATM machines require attention, while frequent technical issues further hinder service delivery. This situation underscores the need to improve Sharia ATM facilities and systems to better meet community needs. The purpose of this study is to determine the ATM services used by residents of Cikumpay Village, Purwakarta, and to assess the trust residents of Cikumpay Village, Purwakarta, have in using Sharia ATM services. The study shows that the community of Cikumpay Purwakarta Village uses various banks, with Bank Mandiri dominating (41%), followed by BSI (32%), BCA (23%), and BRI (2%). The most common types of transactions are cash withdrawals (78%) and transfers (22%), while zakat and infaq payments are still not widely used because they are not yet available at Sharia ATM machines. Public trust in Sharia ATM services is quite good, particularly in terms of accessibility, security, and transaction reliability. However, responsive service when issues arise still needs improvement. As a result, enhancing the features and services of Sharia ATMs, including providing zakat and infaq transactions, could better meet public needs and strengthen the role of Sharia banking in daily financial transactions.

Keywords : Sharia ATMs, Public Trust, Sharia Banks, ATM Machine Services.

I. PENDAHULUAN

Sistem perbankan yang berjalan di Indonesia saat ini adalah perbankan konvensional dan perbankan syariah. Praktik perbankan syariah modern diawali pada tahun 1940-an, dengan gagasan membentuk perbankan yang berdasarkan bagi hasil. Sedangkan perkembangan lebih lanjut di beberapa Negara dengan mayoritas penduduk muslim, bank-bank syariah pada akhir periode 1970-an dan awal dekade

1980-an telah muncul di Mesir, Sudan, negara-negara Teluk, Pakistan, Iran, Malaysia, Bangladesh, serta Turki¹.

Perbankan Syariah sebagai lembaga keuangan ekonomi syariah pertama di Indonesia baru mulai berdiri pada tahun 1992 yaitu dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia yang hadir tanpa dukungan peraturan perundangan yang memadai. Pada dekade pertama, tidak terjadi perkembangan signifikan pada sektor perbankan syariah ini disebabkan tidak adanya payung hukum dan legalitas kelembagaan yang kuat. Perkembangan yang positif baru terjadi setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pesatnya perkembangan Bank Syariah tersebut tidak lepas dari keunggulan-keunggulan yang dimiliki dan yang ditawarkan oleh Bank Syariah. Bank Syariah adalah bank yang dalam operasionalnya mendasarkan pada prinsip-prinsip Islam².

Rendahnya akses informasi bank syariah pada masyarakat dapat menyebabkan ketidakpahaman pada bank syariah. Akses informasi tidak akan efektif apabila tidak ada keterbukaan dan kemudahan dalam memperoleh akses informasi yang lebih luas. Tidak teraksesnya layanan finansial disebabkan ketersediaan layanan yang biasanya sangat jauh dari pedesaan dan mahalnya ongkos menabung di bank. Pada akses fasilitas, kurangnya peralatan yang *up to date* pada kantor bank syariah. Jaringan kantor bank syariah diperlukan dalam rangka perluasan jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Jaringan bank syariah diharapkan dapat meningkatkan kompetisi kearah peningkatan kualitas pelayanan dan mendorong inovasi produk dan jasa bank syariah³.

Desa Cikumpay merupakan salah satu Desa yang berada di Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta. Di Desa Cikumpay terdapat 2 pabrik yaitu PT. Kinenta Indonesia dan PT. Samwha Indonesia yang memiliki karyawan 1.300⁴ sampai 1500 karyawan. Alasan memilih lokasi penelitian di Masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta, karena Masyarakat desa Cikumpay mayoritas sebagai pekerja atau karyawan pabrik, dimana banyak peluang masyarakat tersebut menggunakan mesin ATM syariah untuk melakukan transaksi atau penarikan uang

¹ Nunung Nurjanah, "Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Dan Kondisi Makro Ekonomi Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 346–357.

² Mul Irawan, "Politik Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Media Hukum* 25, no. 1 (2018): 10–21.

³ Mustika Delima and Metti Paramita, "Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah KCP Palabuhanratu)," *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2019): 75–82.

⁴ Aldi, "Wawancara Tentang Profil PT Kinenta Indonesia" (Purwakarta: Leader, 2024).

gaji. Akan tetapi belum ada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masyarakat desa Cikumpay lebih memilih ATM Syariah ataupun ATM bank konvensional, termasuk hasil penelitian tentang kepercayaan masyarakat menggunakan ATM Syariah atau ATM bank Konvensional. Sehingga peneliti mencoba menganalisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay terhadap mesin ATM Bank Syariah dalam penelitian saat ini.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah terkait kepercayaan masyarakat menggunakan layanan ATM Bank Syariah, salah satunya fasilitas ATM Bank Syariah di Desa Cikumpay hanya ada 1 ATM saja, berbeda dengan layanan ATM bank non-syariah terdapat lumayan banyak, yang tersedia di Desa Cikumpay. Hal ini yang mengakibatkan minat masyarakat Desa Cikumpay masih minim untuk menggunakan layanan mesin ATM, karena fasilitas atau layanan *chanelling* mesin ATM Syariah masih terbatas, masyarakat masih banyak berpikir penggunaan ATM harus bisa digunakan saat ada kebutuhan mendadak bisa menarik dan setor uang dengan cepat serta lokasinya yang terjangkau⁵.

Indikasi masalah kedua jarak tempuh ke lokasi layanan ATM syariah dari tempat tinggal masyarakat mulai dari 10 meter sampai 5 km, akan tetapi seseorang menggunakan ATM Bank Syariah bukan hanya sebatas faktor jarak, tetapi bisa diakibatkan oleh faktor kepercayaan menggunakan suatu layanan ATM Bank Syariah. Lokasi ATM Bank Syariah sendiri berada di PT Kinenta Indonesia yang bersampingan dengan ATM Konvensional. Walaupun jarak tempuh lokasi ATM yang lumayan jauh, akan tetapi masyarakat masih ada yang menggunakan ATM Syariah, apalagi bagi masyarakat yang berprofesi sebagai karyawan pabrik di PT Kinenta Indonesia yang sistem penggajiannya sebagian karyawan menggunakan ATM Syariah⁶.

Indikasi masalah ketiga kebersihan dan kerapian mesin ATM Bank Syariah dilingkungan Desa Cikumpay masih perlu perhatian dari semua pihak, karena fasilitas pelayanan yang tidak terurus dengan rapi dan bersih akan berdampak terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan ATM Bank Syariah. ATM Bank Syariah yang berada di desa Cikumpay di dalamnya sudah disediakan tempat sampah, akan tetapi masih saja ada yang membuang sampah kertas struk transaksi sembarangan, yang akhirnya membuat kertas tersebut berserakan di sekitar mesin ATM Syariah. Sehingga hal tersebut menurut penulis bisa mempengaruhi

⁵ Febri Saputra, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁶ Febri Saputra, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan mesin ATM Bank Syariah tidak nyaman saat berada di ruangan mesin ATM Syariah.

Indikasi masalah keempat layanan mesin ATM Bank Syariah di Desa Cikumpay sering mengalami error atau gangguan, jika suatu layanan bank syariah yang sering mengalami gangguan akan mengakibatkan hilang kepercayaan masyarakat untuk bertransaksi atau untuk menggunakan layanan yang disediakan. Masyarakat Desa Cikumpay banyak yang mengeluhkan terhadap mesin ATM Bank Syariah yang sering mengalami error, ada juga beberapa masyarakat yang mengeluhkan karena kartu ATM yang tersangkut di dalam mesin, sehingga menyebabkan masyarakat kurang percaya menggunakan layanan mesin ATM Bank Syariah yang berada di desa Cikumpay tersebut⁷.

Gangguan akan memberikan dampak terhadap aktivitas bisnis khususnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan ATM Bank Syariah yang fasilitasnya masih terbatas. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital salah satunya mesin ATM Syariah, harus bisa memberikan rasa aman kepada nasabah yang telah mempercayai layanannya. Bank syariah atau penyedia ATM Syariah bisa menggunakan layanan atau perusahaan *outsourcing*, untuk membersihkan area mesin ATM Syariah, dan melakukan pengecekan secara berkala terhadap gangguan *error* yang sering muncul pada layanan mesin ATM Syariah, serta memberikan layanan fast respon saat ATM Syariah mengalami gangguan. Berdasarkan indikasi masalah diatas, maka peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Analisis Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta Menggunakan Layanan Mesin ATM Bank Syariah".

Secara umum, penelitian tentang kepercayaan menggunakan ATM Syariah sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, akan tetapi penelitian ini tetap masih mempunyai berbagai perbedaan dengan peneliti sebelumnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Resti Fadhilah Nurohmah, yang berjudul "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kepercayaan Masyarakat Menabung Di Bank Syariah"⁸. Perbedaan peneliti terdahulu dengan saat ini *pertama*, objek kajian peneliti terdahulu mengkaji literasi keuangan dan kepercayaan masyarakat menabung di bank syariah, sedangkan peneliti saat ini menganalisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah. *Kedua*, lokasi penelitian terdahulu di kota Bandung, sedangkan peneliti saat ini di Desa Cikumpay

⁷ Deden, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁸ Resti Fadhilah Nurrohmah and Radia Purbayati, "Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 3, no. 2 (2020): 140–153.

Purwakarta. *Ketiga*, populasi penelitian terdahulu yaitu masyarakat Kota Bandung, sedangkan populasi peneliti saat ini yaitu Masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta. *Keempat*, tahun penelitian terdahulu yaitu pada tahun 2020, sedangkan peneliti saat ini pada tahun 2024.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mustika Delima, yang berjudul “Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP PelabuhanRatu)”⁹. Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini pertama objek peneliti terdahulu terfokus pada Akses terhadap kepercayaan masyarakat pada Bank Syariah sedangkan peneliti saat ini yaitu kepercayaan masyarakat menggunakan layanan mesin ATM Syariah. *Kedua* lokasi peneliti terdahulu di pelabuhanratu sedangkan peneliti saat ini di Desa Cikumpay Purwakarta. *Ketiga* populasi penelitian terdahulu yaitu masyarakat PelabuhanRatu sedangkan penelitian saat ini yaitu masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta. *Keempat* waktu penelitian terdahulu yaitu pada tahun 2019 sedangkan penelitian saat ini yaitu pada tahun 2024. *Kelima* metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh David Novaldi, yang berjudul “Analisis Kondisi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Akibat Merger Bank Syariah Indonesia”¹⁰. perbedaan peneliti terdahulu dengan saat ini yaitu pertama, objek kajian penelitian terdahulu yaitu berfokus pada tingkat kepercayaan masyarakat akibat merger Bank Syariah Indonesia sedangkan peneliti saat ini yaitu kepercayaan masyarakat menggunakan layanan Mesin ATM Syariah. *Kedua* lokasi penelitian terdahulu yaitu di Kota Lampung sedangkan peneliti saat ini yaitu di Desa Cikumpay Purwakarta. *Ketiga* populasi penelitian terdahulu yaitu masyarakat Kota Lampung sedangkan penelitian saat ini yaitu di Desa Cikumpay Purwakarta. *Keempat* waktu penelitian terdahulu yaitu pada tahun 2021 sedangkan peneliti saat ini dilakukan pada tahun 2024. *Kelima* metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui layanan apa saja yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay di mesin ATM Bank Syariah dan untuk mengetahui kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Bank Syariah.

⁹ Delima and Paramita, “Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah KCP Palabuhanratu).”

¹⁰ David Novaldi et al., “Analisis Kondisi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Akibat Merger Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, no. 3 (2021): 754–776.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Menurut Philip Kotler dan Kevin J. Keller, Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergabung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar generasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan¹¹.

2. Indikator Kepercayaan

Menurut Mayer et al., faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut¹²:

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi¹³.

Menurut Robbins, Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu dari kemampuan intelektual dan fisik¹⁴.

Dari pengertian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kemampuan merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan tugas guna mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik seperti memberikan pelayanan dengan jaminan kepuasan bagi pengguna.

b. Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan konsumen yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan semata-mata mengejar profit

¹¹ Izza Ismah Karima, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi Di Agen Brilink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejubo Kudus" (STAIN Kudus, 2017).

¹² Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021).

¹³ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

¹⁴ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017).

maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen¹⁵.

Menurut Friedmandan Schustack individu yang memiliki kepribadian *agreeableness* (kebaikan hati) adalah individu yang terus terang, dapat dipercaya, suka menolong, dan rendah hati¹⁶.

Dari pengertian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan konsumen yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen meliputi individu yang terus terang, dapat dipercaya, suka menolong, dan rendah hati.

c. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak¹⁷.

Menurut Ippho Santoso, integritas secara umum diartikan sebagai kombinasi pikiran, perkataan, dan tindakan yang menciptakan reputasi dan kepercayaan. Jika digunakan untuk merujuk pada asal kata, makna kata Integritas berarti mengatakan secara utuh dan sepenuhnya¹⁸.

Dari pengertian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa integritas berkaitan dengan kombinasi pikiran, perkataan, dan tindakan yang menciptakan reputasi dan kepercayaan penjual dalam menjalankan bisnisnya terkait kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.

B. ATM

1. Jenis-jenis Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Terlepas dari semua bentuk layanan yang disediakan, belum tentu semua fungsi tersebut tercakup secara terpadu di dalam satu mesin. Maka dari itu terdapat tiga jenis mesin ATM berdasarkan fungsi khususnya, yaitu

a. ATM setor tarik tunai

¹⁵ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

¹⁶ Howard S. Friedman and Widyasinta, *Keperibadian : Teori Klasik Dan Riset Modern*, ed. Wibi Hardani (Jakarta: Erlangga, 2008).

¹⁷ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

¹⁸ Ippho Santoso, *7 Keajaiban Rezeki : Rezeki Bertambah, Nasib Berubah, Dalam 99 Hari, Dengan Otak Kanan!*, ed. EnterTrend (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010).

ATM Setor Tarik Tunai dapat disebut juga dengan Cash Recycle Machine (CRM) yaitu mesin ATM yang memiliki fungsi ATM Tarikan Tunai, ATM Non tunai, dan ATM Setoran Tunai ¹⁹.

b. ATM setor tunai

Mungkin tidak sebanyak ATM tarik tunai, ATM yang juga dikenal dengan *cash deposit machine* (CDM) ini juga sudah dapat ditemui dengan mudah di berbagai galeri ATM. Fungsi utama dari mesin ini adalah memudahkan dalam melakukan penyetoran uang sehingga tidak perlu lagi datang dan mengantre di kantor cabang.

c. ATM non tunai

Berkebalikan dengan jenis-jenis ATM di atas, ATM ini justru tidak bisa melakukan tarik tunai dan setor tunai. Jenis mesin ini dikhususkan melakukan berbagai transaksi nontunai yang meliputi bayar tagihan hingga melakukan transfer uang lewat ATM, sebagian besar galeri sudah dilengkapi dengan ATM nontunai ²⁰.

2. Fungsi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Dalam menggunakan ATM, nasabah dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar. Jika mata uang yang ditarik dari ATM berbeda dengan rekening bank dalam mata uang (misalnya: Penarikan Yen Jepang dari rekening bank berisi Dolar AS), uang tersebut akan dikonversi pada nilai tukar resmi pasar. Dengan demikian, ATM sering memberikan salah satu kemungkinan harga tukar terbaik resmi untuk wisatawan asing.

ATM mencakup banyak fungsi yang tidak berkaitan langsung dengan pengelolaan rekening bank sendiri. Membayar tagihan rutin, seperti Utilitas/kebutuhan rumah tangga Tagihan telepon. Memuat nilai uang ke kartu prabayar dan membayar dan membeli tiket undian, tiket transportasi (kereta, pesawat, dsb), tiket konser, tiket bioskop, dan pulsa telepon seluler ²¹.

¹⁹ Dini Kusumawardani, "Mekanisme Layanan Fasilitas Atm Kepada Nasabah Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya" (Universitas Siliwangi, 2019).

²⁰ Nurwijayanti Kusumaningrum and Ganjar Eko Santoso, "Nurwijayanti Kusumaningrum and Ganjar Eko Santoso, 'Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (Atm) Dalam Rangka Pemeliharaan Di Pulau Jawa,' Jurnal Teknologi Industri 9 (2020).," *Jurnal teknologi industri* 9 (2020).

²¹ Vemmy Lidya Asri and others, "Fungsi Dan Manfaat Atm Britama Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika," *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan* 3, no. 2 (2015).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

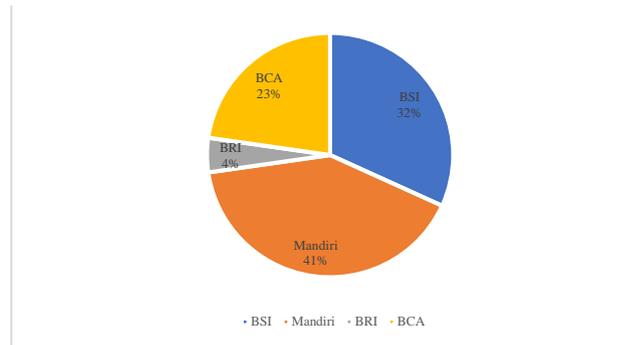
A. Karakteristik Informan

1. Informan berdasarkan memiliki kartu ATM

Data informan dalam penelitian ini tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah berdasarkan memiliki kartu atm adalah sebagai berikut :

Diagram 3.1

Karakteristik informan berdasarkan memiliki kartu ATM



(Sumber: Diolah oleh peneliti pada tahun 2024)

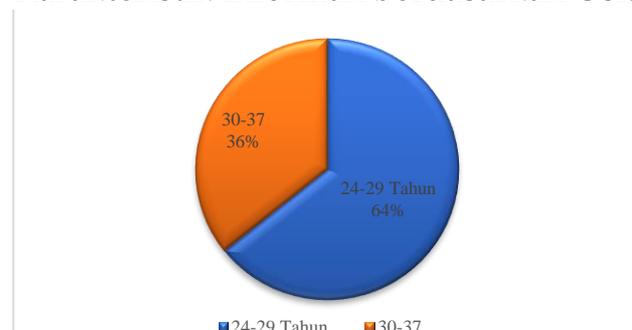
Berdasarkan diagram 4.1 diatas dapat dijelaskan bahwa data informan dalam penelitian tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah lebih banyak informan yang menggunakan kartu ATM Mandiri yaitu 9 orang (41%), lalu kedua memiliki kartu ATM BSI yaitu 7 orang (32%), memiliki kartu ATM BCA yaitu 5 orang (23%), dan memiliki kartu ATM BRI 1 orang (4%).

2. Karakteristik informan berdasarkan usia

Data informan dalam penelitian tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah berdasarkan usia 20-50 tahun adalah sebagai berikut :

Diagram 3.2

Karakteristik informan berdasarkan Usia



(Sumber: Diolah oleh peneliti pada tahun 2024)

Berdasarkan diagram 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa data informan dalam penelitian tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah terdiri dari 9 orang (64%) informan atau narasumber yang memiliki rentang usia 20-30 tahun dan 5 orang (36%) informan atau narasumber yang memiliki rentang usia 31-50 tahun.

3. Karakteristik informan berdasarkan agama

Data informan dalam penelitian tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah berdasarkan beragama islam adalah sebagai berikut :

Diagram 3.3

Karakteristik informan berdasarkan agama



(Sumber: Diolah Oleh Peneliti pada tahun 2024)

Berdasarkan diagram 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa data informan dalam penelitian tentang Analisis kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah terdiri 14 (100%) informan beragama islam.

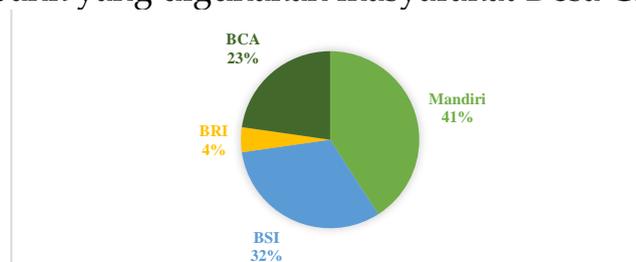
B. Layanan mesin ATM yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta

1. Nama Bank

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bank yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta bervariasi meliputi berbagai jenis bank konvensional dan bank syariah. Berikut dibawah ini adalah diagram nama bank syariah dan bank konvensional yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta:

Diagram 3.4

Nama bank yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay



(Sumber: Diolah Oleh Peneliti pada tahun 2024)

Berdasarkan diagram 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa masyarakat menggunakan Bank Mandiri sebanyak 9 orang (41%), lalu masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan Bank BSI sebanyak 7 orang (32%), masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan Bank BRI sebanyak 1 orang (4%), masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan BCA sebanyak 5 orang (23%). Berikut adalah data masyarakat yang menggunakan ATM beserta dengan alasannya.

a. Informan yang menggunakan Bank Mandiri

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. memberikan jasa dan pelayanan bank tersebut melalui tabungan, giro, deposito, pinjaman, investasi dan lain-lain. Bank Mandiri menawarkan produk dari perbankan dan fasilitas yang lengkap sehingga memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia²². Dari 14 informan yang peneliti wawancarai, terdapat 9 informan yang menggunakan ATM Mandiri. Berikut adalah nama informan yang menggunakan ATM Mandiri.

Jumlah masyarakat dari total 14 informan, yang menggunakan rekening bank Mandiri sebanyak 9 orang dengan berbagai macam alasan. Peneliti menemukan alasan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM Mandiri karena rekomendasi dari tempat kerja untuk pembayaran gaji dan juga kenyamanan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM Mandiri sebagai berikut:

*"Saya menggunakan ATM Mandiri karena rekomendasi dari tempat saya bekerja untuk penyalur gaji"*²³.

Keputusan masyarakat menggunakan rekening perbankan ditentukan oleh permintaan perusahaan, perusahaan memiliki kebijakan untuk membayar gaji karyawan melalui rekening perbankan dengan menetapkan bank konvensional sebagai lembaga penyedia gaji²⁴.

²² Oni Dian Rachmatiwati, Achmad Fauzi, and Kadarisman Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu)" (Brawijaya University, 2015).

²³ Rafi Maulana, "Wawancara Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpa Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

²⁴ Moh Farih Fahmi et al., "Analisa Persepsi Masyarakat Tentang Biaya Administrasi Di Bank Konvensional Dengan Pendekatan Al-Urf Dan Relevansinya Pada Ekonomi Islam," *JEPS: Jurnal of Economics and Policy Studies* 04, no. 01 (2023): 1-17.

b. Informan yang menggunakan Bank BCA

Dari 14 informan yang peneliti wawancarai, terdapat 5 informan yang menggunakan ATM BCA. Berikut adalah nama informan yang menggunakan ATM BCA. Jumlah masyarakat dari total 14 informan, yang menggunakan rekening bank BCA sebanyak 5 orang dengan berbagai macam alasan. Peneliti menemukan alasan masyarakat Desa Cikumpay yang menggunakan ATM BCA karena rekomendasi dari tempat kerja untuk pembayaran gaji dan juga kenyamanan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM BCA sebagai berikut:

“Saya menggunakan ATM BCA karena merasa sudah nyaman dan aman saat menggunakannya”²⁵.

Keputusan seseorang dalam menggunakan rekening perbankan juga dapat ditentukan oleh faktor lain seperti kenyamanan. Keterbiasaan dengan perbankan yang sudah lama digunakan dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan perbankan tersebut. Seseorang telah terbiasa dengan tata cara, layanan, dan fitur-fitur yang disediakan oleh perbankan tersebut sehingga nasabah cenderung lebih nyaman menggunakan perbankan tersebut²⁶.

c. Masyarakat Desa Cikumpay yang menggunakan mesin ATM BRI

Dari 14 informan yang peneliti wawancarai, terdapat 1 informan yang menggunakan ATM BRI. Berikut adalah nama informan yang menggunakan ATM BRI. Jumlah masyarakat dari total 14 informan, yang menggunakan rekening bank Mandiri sebanyak 1 orang dengan alasan. Peneliti menemukan alasan masyarakat Desa Cikumpay yang menggunakan ATM BRI karena kenyamanan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM BRI sebagai berikut:

“Karena saya nyaman dan merasa aman menggunakan ATM Konvensional”²⁷.

Keputusan seseorang dalam menggunakan rekening perbankan juga dapat ditentukan oleh faktor lain seperti kenyamanan. Keterbiasaan dengan

²⁵ Ardi, “Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah” (Purwakarta, 2024).

²⁶ Siti Khotijah, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking,” *El-Aswaq: Islamic Economics and Finance Journal* 3, no. 2 (2023).

²⁷ Ahmad Saripudin, “Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah” (Purwakarta, 2024).

perbankan yang sudah lama digunakan dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan perbankan tersebut. Seseorang telah terbiasa dengan tata cara, layanan, dan fitur-fitur yang disediakan oleh perbankan tersebut sehingga nasabah cenderung lebih nyaman menggunakan perbankan tersebut ²⁸.

d. Masyarakat Desa Cikumpay yang menggunakan ATM BSI

Dari 14 informan yang peneliti wawancarai, terdapat 7 informan yang menggunakan ATM BSI. Berikut adalah nama informan yang menggunakan ATM BSI. Jumlah masyarakat dari total 14 informan, yang menggunakan rekening bank Mandiri sebanyak 7 orang dengan berbagai macam alasan. Peneliti menemukan alasan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM BSI karena rekomendasi dari tempat kerja untuk pembayaran gaji dan juga kenyamanan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan ATM BSI sebagai berikut:

“Saya menggunakan ATM BSI karena rekomendasi dari tempat saya bekerja untuk penyaluran gaji” ²⁹.

Keputusan seseorang dalam menggunakan rekening perbankan juga dapat ditentukan oleh faktor lain seperti kenyamanan. Keterbiasaan dengan perbankan yang sudah lama digunakan dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan perbankan tersebut. Seseorang telah terbiasa dengan tata cara, layanan, dan fitur-fitur yang disediakan oleh perbankan tersebut sehingga nasabah cenderung lebih nyaman menggunakan perbankan tersebut ³⁰.

2. Layanan transaksi yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta

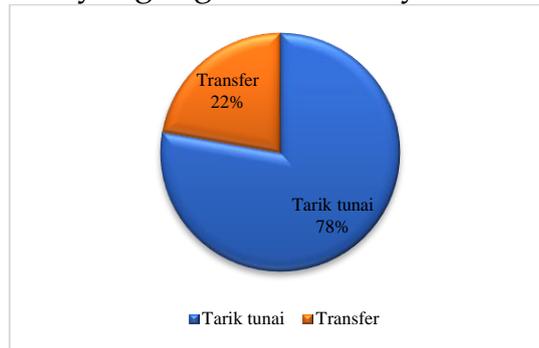
Berdasarkan hasil observasi, layanan transaksi yang sering digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay ada 2. Hal ini dapat dilihat pada diagram 4.5 dibawah ini:

²⁸ Khotijah, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.”

²⁹ Deden, “Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah.”

³⁰ Khotijah, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.”

Diagram 4.5
Layanan transaksi yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay



(Sumber: Diolah oleh peneliti pada tahun 2024)

Berdasarkan diagram 4.5 diatas dapat dijelaskan bahwa layanan transaksi yang sering digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay adalah transfer dan tarik tunai. Masyarakat Desa Cikumpay yang menggunakan layanan tarik tunai sebanyak 14 orang (78%) dan masyarakat yang menggunakan layanan transfer sebanyak 4 orang (22%). Berikut beberapa Layanan transaksi yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta.

a. Tarik tunai

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat 14 masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan layanan Tarik tunai. Peneliti menemukan alasan masyarakat menggunakan layanan tarik tunai yaitu untuk kebutuhan sehari-hari. Seperti kutipan wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menyatakan bahwa:

"Hampir semua transaksi saya lakukan, mulai dari transfer, tarik tunai untuk belanja kebutuhan sehari-hari" ³¹.

Banyak masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta saat ini yang menggunakan layanan tarik tunai sebagai solusi praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Tarik tunai digunakan untuk memberikan akses langsung menarik uang tunai untuk kebutuhan sehari-hari seperti membayar belanjaan, transportasi, makanan di tempat-tempat yang tidak menerima pembayaran *non*-tunai, ataupun transaksi kecil di mana kartu debit dan kredit tidak diterima ³².

³¹ Febri Saputra, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

³² Yusraini Yusraini, "Analisis Persepsi Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai" (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

b. Transfer

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat 4 informan yang menggunakan layanan transfer bank untuk mentransfer uang dari satu rekening ke rekening lain di bank yang sama maupun yang berbeda. Peneliti menemukan alasan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan layanan transfer yaitu untuk transfer ke rekening keluarganya. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta yang menggunakan layanan transfer sebagai berikut:

“Saya biasanya transfer ke anak lewat ATM, untuk kebutuhan sehari-harinya”

³³.

Bank yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta bermacam-macam meliputi bank Mandiri, BSI, BCA dan BRI. Dari nama-nama rekening bank tersebut, bank yang banyak digunakan masyarakat desa Cikumpay Purwakarta adalah Mandiri (41%), BSI (32%), BCA (23%) dan BRI (2%). Berdasarkan jenis transaksi atau jasa bank yang digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta adalah tarik tunai (78%) dan transfer (22%), sedangkan jenis transaksi yang lainnya seperti pembayaran zakat dan infaq belum banyak digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta karena untuk pembayaran zakat dan infaq sendiri masih belum tersedia di mesin ATM Syariah.

B. Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah

Kepercayaan seseorang dalam menggunakan layanan ATM berbeda-beda tergantung pada indikator yang ditemui oleh seseorang, ataupun yang dirasakan. Sama halnya dengan pemilihan untuk menggunakan ATM syariah, masyarakat juga perlu memiliki pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan ATM syariah, apa saja layanannya, dimana lokasinya dan sebagainya. Kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah berdasarkan hasil analisis dan observasi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan

³³ Inah, “Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah” (Purwakarta, 2024).

transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi³⁴. Kemampuan dalam kepercayaan menggunakan layanan mesin ATM Syariah pada masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta mendapatkan respon sebagai berikut:

- a. Semua informan merasa keberadaan mesin ATM Syariah sudah mampu menyediakan berbagai kebutuhan transaksi masyarakat Desa Cikumpay, lokasi bank dapat diartikan sebagai strategi dari perbankan untuk menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan bank tersebut. Dalam menentukan lokasi kantor cabang, bank harus mempertimbangkan dari berbagai aspek agar tidak merugikan nasabah dan perbankan itu sendiri³⁵.
- b. Transaksi yang dilakukan informan yaitu tarik tunai dan transfer, Berdasarkan jenis transaksi atau layanan bank yang digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta adalah tarik tunai (78%) dan transfer (22%), sedangkan jenis transaksi yang lainnya seperti pembayaran zakat dan infaq belum banyak digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta karena untuk pembayaran zakat dan infaq sendiri masih belum tersedia di mesin ATM Syariah³⁶.
- c. Hampir semua informan tidak pernah mengalami kegagalan saat melakukan transaksi pada mesin ATM Syariah, Bank yang merupakan pelaku usaha seharusnya mematuhi peraturan perundang-undangan tersebut seperti dengan penerapan sistem keamanan yang berlapis yang lebih baik dan maksimal. Sistem pengamanan yang ada saat ini masih terasa kurang sehingga dapat menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM Syariah yang dapat merugikan nasabah³⁷.
- d. Semua informan menjawab pelayanan mesin ATM Syariah sudah cukup baik Bank yang memberikan pelayanan buruk maka dengan sendirinya mempromosikan keburukannya. Pelayanan pada perbankan merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah atau konsumen,

³⁴ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

³⁵ Cindhy Audina Putribasutami and R A Sista Paramita, "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo," *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, no. 3 (2018): 157–172.

³⁶ Rafi Maulana, "Wawancara Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpa Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

³⁷ Al-seenaziha Al-seenaziha, "Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin Automated Teller Machine (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan" (Universitas Islam Riau, 2021).

maka dari itu perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap institusi perbankan sebagai penyedia jasa dalam menjalankan operasionalnya³⁸.

- e. Semua informan sudah merasa aman saat melakukan transaksi di mesin ATM Syariah. Keamanan ialah sebuah tindakan untuk melakukan pengamanan aset informasi pada ancaman yang bisa saja muncul. Oleh karena itu keamanan secara tidak langsung bisa memberikan jaminan kontinuitas bisnis, serta bisa meminimalisir adanya beragam resiko yang bisa saja terjadi. Aset informasi yang dimiliki nasabah dalam internet banking sangat lah penting untuk dijaga keamanan dan kerahasiaannya karena para nasabah mempercayakan itu kepada bank³⁹.

2. Kebaikan hati

Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan konsumen yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimalkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan semata-mata mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen⁴⁰. Kebaikan hati dalam kepercayaan menggunakan layanan mesin ATM Syariah pada masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta mendapatkan respon sebagai berikut:

- a. Semua informan sudah merasa bahwa mesin ATM Syariah sudah memperhatikan kebutuhan transaksi dalam sehari-hari. Karena perkembangan zaman yang semakin modern maka masyarakat juga akan lebih membutuhkan mesin ATM di desa untuk mempermudah segala macam transaksi di mesin ATM⁴¹.
- b. Hampir seluruh informan merasa lokasi mesin ATM Syariah sudah ditempatkan di area yang strategis. Pertimbangan dalam penentuan lokasi bank terbagi menjadi lima hal, yaitu pertama dekat dengan kawasan industri atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pasar, dekat

³⁸ Yeyen Novita Sari, Moh Faizal, and Meriyati Meriyati, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 41–54.

³⁹ Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, and others, "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2022): 333–356.

⁴⁰ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

⁴¹ Deden, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

- dengan perumahan atau masyarakat, dan mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi. Hal itu dapat dilakukan melalui pertimbangan dan menentukan lokasi yang strategis. Oleh karena itu upaya pengembangan dalam mempertimbangkan lokasi bank syariah yang strategis dan dapat dijangkau masyarakat di masa mendatang ⁴².
- c. Informan merasa bahwa mesin ATM Syariah belum memberikan layanan yang responsif saat terjadi masalah. Empati yaitu kemampuan perusahaan yang diwujudkan melalui tindakan individu karyawan untuk memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada konsumen. Perhatian ini bersifat personal dan diberikan dengan upaya untuk memahami keinginan khusus dari konsumen ⁴³.
 - d. Seluruh informan merasa bahwa fitur-fitur seperti pembayaran zakat dan infaq perlu ditambahkan di mesin ATM Syariah. Karena untuk mesin ATM Syariah yang berada di Desa Cikumpay belum tersedia fitur-fitur pembayaran zakat dan infaq ⁴⁴.
 - e. Hampir semua informan merasa tidak tahu bahwa bank syariah mendengarkan umpan balik terkait layanan mesin atm. Penanganan tersebut yakni setelah bank menerima pengaduan dari nasabah, maka bank harus menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang sedikitnya memuat nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, nama nasabah, dan nomor telepon petugas yang menerima pengaduan dan deskripsi singkat pengaduan. Kemudian bank akan melakukan penanganan sesuai dengan prosedur dalam menangani keluhan nasabah ⁴⁵.
 - f. Semua informan sudah cukup terkait informasi yang disediakan di mesin ATM Syariah. Masyarakat selalu mendapatkan informasi yang akurat mengenai mesin ATM Syariah yang berada di Desa Cikumpay ⁴⁶.

⁴² Endang Sriwahyuni, "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi)" (IAIN Ponorogo, 2019).

⁴³ Muhammad Agung Nugraha Nugraha, Norvadewi Norvadewi, and Yovanda Noni, "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda," *Journal of Information Systems Management and Digital Business* 1, no. 3 (2024): 314–321.

⁴⁴ Febri Saputra, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁴⁵ Hikmah Sukiani, "Sistem Penanganan Keluhan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor Sudirman," *Skripsi. Fak. Perbankan & Keuangan Diplomati, Bogor* (2020).

⁴⁶ Inah, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

- g. Semua informan merasa terbantu saat menggunakan mesin ATM Syariah. Karena perkembangan zaman yang semakin modern dimana untuk melakukan transaksi sudah bisa menggunakan transfer maka dari itu bisa membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari ⁴⁷.
- h. Semua informan tidak pernah mengalami kesulitan saat menggunakan mesin ATM Syariah. Hal ini berdampak pada seluruh kegiatan transaksi perbankan di Indonesia tidak terkecuali perbankan syariah. Kesadaran masyarakat akan perbankan syariah meningkat seiring mudahnya mendapatkan informasi-informasi terkait transaksi syariah, perbedaan bank konvensional dan syariah, serta produk-produk syariah. Tidak sedikit pengguna bank yang beralih ke perbankan syariah setelah mendapatkan rekomendasi dan manfaat dari perbankan syariah. Seperti tidak ada bunga, pengelolaan dana sesuai syariat dan diawasi oleh DSN (Dewan Syariah Nasional), menggunakan akad murabahah, musyarokah, ijarah dan lain sebagainya ⁴⁸.
- i. Semua informan menjawab sangat penting bahwa lokasi mesin ATM Syariah sangat mudah di akses, terutama bagi yang tinggal di daerah terpencil. Dengan adanya mesin ATM yang mudah dijangkau, masyarakat di daerah terpencil dapat lebih mandiri dalam mengelola keuangan, tanpa harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan perbankan. lokasi bank dapat diartikan sebagai strategi dari perbankan untuk menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan bank tersebut. Dalam menentukan lokasi kantor cabang, bank harus mempertimbangkan dari berbagai aspek agar tidak merugikan nasabah dan perbankan itu sendiri ⁴⁹.
- j. Sebagian besar informan tahu bahwa fitur-fitur yang ada di mesin ATM Syariah seperti pembayaran zakat dan infaq memenuhi kebutuhan spiritual sehari-hari. Dengan adanya fitur-fitur ini, masyarakat dapat melakukan transaksi yang lebih sesuai dengan nilai-nilai agama, sehingga membantu masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari yang lebih sejalan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk lebih memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada di mesin ATM

⁴⁷ Yosfekar Alfariq, "Wawancara Dengan Masyarakat Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁴⁸ Lokita Pramesti Dewi et al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian, Jurusan Argonomi Dan Hortikultura Fakultas Pertanian Universitas Lampung*, 2024.

⁴⁹ Putribasutami and Paramita, "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo."

- Syariah agar dapat memenuhi kebutuhan spiritual mereka dengan lebih baik ⁵⁰.
- k. Sebagian informan merasa sama saja akan tetapi di mesin ATM Syariah terdapat biaya potongan yang besar saat melakukan transaksi. Masyarakat memahami bahwa biaya transaksi merupakan bagian dari layanan yang diberikan oleh bank untuk memfasilitasi berbagai jenis transaksi, seperti penarikan tunai, transfer, dan cek saldo. Biaya yang dikenakan biasanya bervariasi tergantung pada jenis transaksi dan bank yang digunakan. Misalnya, nasabah Bank Syariah mungkin dikenakan biaya yang berbeda saat menggunakan mesin ATM bank lain dibandingkan dengan menggunakan mesin ATM Syariah sendiri ⁵¹.
- l. Semua informan merasa yakin bahwa mesin ATM Syariah dapat diandalkan untuk melakukan transaksi. mesin ATM Syariah dianggap sebagai solusi yang andal bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan lancar dan tanpa kendala teknis yang berarti ⁵².
- m. Semua informan sudah merasa sangat aman saat melakukan transaksi melalui mesin ATM Syariah. Keamanan transaksi di mesin ATM Syariah karena beberapa faktor yaitu teknologi keamanan, transaksi sesuai prinsip syariah, pelayanan yang baik, dan reputasi bank syariah yang bagus ⁵³.
- n. Sebagian informan menjawab tidak tahu bahwa layanan mesin ATM Syariah sudah memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangan. . Fitur-fitur yang ada pada mesin ATM Syariah memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi yang tidak hanya praktis, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai agama. Penting bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai layanan ini, agar masyarakat dapat memanfaatkan mesin ATM Syariah dengan lebih baik dan memahami bahwa transaksi yang dilakukan tidak bertentangan dengan prinsip syariah ⁵⁴.

⁵⁰ Ardi, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁵¹ Yosfekar Alfariq, "Wawancara Dengan Masyarakat Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁵² Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁵³ Heri, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁵⁴ Uus Sopian, "Wawancara Dengan Masyarakat Desa Cikumpay Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

- o. Sebagian besar informan belum pernah memberikan masukan atau keluhan terkait layanan mesin ATM Syariah. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya informasi mengenai mekanisme pengaduan yang tersedia atau ketidakpahaman tentang ke mana masyarakat harus menyampaikan keluhannya ⁵⁵.

3. Integritas

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak, kualitas produk yang diberikan apakah dapat dipercaya atau tidak ⁵⁶. Integritas dalam kepercayaan menggunakan layanan mesin ATM Syariah pada masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta mendapatkan respon sebagai berikut:

- a. Semua informan sudah cukup wajar terkait waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi di mesin ATM Syariah. Masyarakat cenderung memiliki ekspektasi yang realistis mengenai waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi, dan mereka dapat bersikap sabar selama proses berlangsung ⁵⁷.
- b. Sebagian besar informan merasa wajar dan sebagian merasakan biaya yang dikenakan saat melakukan transaksi merasa cukup besar. Masyarakat memahami bahwa biaya transaksi merupakan bagian dari layanan yang diberikan oleh bank untuk memfasilitasi berbagai jenis transaksi, seperti penarikan tunai, transfer, dan cek saldo. Biaya yang dikenakan biasanya bervariasi tergantung pada jenis transaksi dan bank yang digunakan ⁵⁸.
- c. Semua informan merasa sudah cukup baik mengenai informasi yang disediakan di mesin ATM Syariah mengenai fitur-fitur dan layanan yang tersedia. Adapun faktor-faktor yang membuat masyarakat merasa sudah cukup baik mengenai informasi yang disediakan di mesin ATM Syariah yaitu panduan penggunaan, informasi fitur, ketersediaan layanan, dan edukasi melalui media sosial ⁵⁹.

⁵⁵ Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁵⁶ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*.

⁵⁷ Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁵⁸ Yosfekar Alfariq, "Wawancara Dengan Masyarakat Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁵⁹ Heri, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

- d. Sebagian informan merasa sudah cukup adil bahwa mesin ATM Syariah memberikan pengalaman yang adil dan tidak membedakan antar nasabah. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan yang dilakukan ⁶⁰.
- e. Sebagian besar informan belum pernah memberikan masukan atau keluhan secara langsung saat menghadapi gangguan. Hal ini bisa saja disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, rasa takut atau malu, keterbatasan akses dan persepsi terhadap efektivitas. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kesadaran dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara dan pentingnya memberikan masukan atau keluhan, agar masyarakat merasa lebih nyaman dan berdaya dalam menyampaikan pendapat ⁶¹.
- f. Sebagian besar informan tidak tahu mengenai keterusterangan bank dalam menyampaikan kebijakan dan prosedur penggunaan mesin ATM Syariah. Sebagian besar masyarakat memang tidak mengetahui dengan baik mengenai keterbukaan bank dalam menyampaikan kebijakan dan prosedur penggunaan mesin ATM Syariah. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas dan transparan dari pihak bank mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, termasuk mesin ATM yang beroperasi sesuai prinsip syariah ⁶².
- g. Semua informan merasa terbantu saat menggunakan mesin ATM Syariah. Secara keseluruhan, mesin ATM Syariah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, membantu masyarakat dalam menjalankan transaksi perbankan dengan lebih nyaman dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, peningkatan edukasi dan informasi tetap diperlukan untuk memastikan semua nasabah dapat memanfaatkan layanan ini dengan baik ⁶³.
- h. Semua informan tidak pernah mengalami situasi dimana informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataannya. Situasi di mana informasi tidak

⁶⁰ Uus Sopian, "Wawancara Dengan Masyarakat Desa Cikumpay Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶¹ Maman Suherman, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah" (Purwakarta, 2024).

⁶² Maman Suherman, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶³ Deden, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

- sesuai dengan kenyataan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap lembaga yang bersangkutan ⁶⁴.
- i. sebagian besar informan tidak tau karena belum pernah memberikan masukan atau keluhan terkait layanan mesin ATM Syariah dalam proses penyelesaian masalah. Hal ini bisa saja disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, rasa takut atau malu, keterbatasan akses dan persepsi terhadap efektivitas. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kesadaran dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara dan pentingnya memberikan masukan atau keluhan, agar masyarakat merasa lebih nyaman dan berdaya dalam menyampaikan pendapat ⁶⁵.
 - j. Sebagian besar informan menjawab cukup erat mengenai keterkaitan antara layanan mesin ATM Syariah dengan kebutuhan transaksi sehari-hari. Secara keseluruhan, keterkaitan antara layanan mesin ATM Syariah dan kebutuhan sehari-hari masyarakat sangat signifikan. Layanan ini tidak hanya membantu dalam memenuhi kebutuhan finansial, tetapi juga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang ingin bertransaksi sesuai prinsip syariah ⁶⁶.
 - k. Semua informan merasa mesin ATM Syariah sudah cukup bisa diandalkan untuk melakukan transaksi dengan lancar dan tanpa kendala teknis yang berarti. . mesin ATM Syariah dianggap sebagai solusi yang handal bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan lancar dan tanpa kendala teknis yang berarti. Keandalan ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah ⁶⁷.
 - l. Semua informan merasa mesin ATM Syariah cukup bisa diandalkan untuk menjaga keamanan dalam proses transaksi. masyarakat merasa bahwa mesin ATM Syariah adalah pilihan yang aman untuk melakukan transaksi keuangan. Kepercayaan ini didukung oleh berbagai fitur keamanan yang

⁶⁴ Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶⁵ Maman Suherman, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶⁶ Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶⁷ Agus Wiranto, "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

diterapkan oleh bank, yang bertujuan untuk melindungi nasabah dalam setiap transaksi ⁶⁸.

- m. Semua informan menjawab sudah cukup handal mesin ATM Syariah dalam proses transaksi dengan cepat dan akurat. Masyarakat merasa bahwa mesin ATM Syariah sangat handal dalam melakukan transaksi dengan cepat. Kecepatan dalam proses penarikan tunai, transfer, dan cek saldo memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan kebutuhan finansial masyarakat tanpa harus menunggu lama ⁶⁹.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa nama bank yang digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta bermacam-macam meliputi bank Mandiri, BSI, BCA dan BRI. Dari nama-nama rekening bank tersebut, bank yang banyak digunakan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta adalah Mandiri (41%), BSI (32%), BCA (23%) dan BRI (2%). Berdasarkan jenis transaksi atau jasa bank yang digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta adalah tarik tunai (78%) dan transfer (22%), sedangkan jenis transaksi yang lainnya seperti pembayaran zakat dan infaq belum banyak digunakan oleh masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta karena untuk pembayaran zakat dan infaq sendiri masih belum tersedia di mesin ATM Syariah.

Selanjutnya, kepercayaan masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta menggunakan layanan mesin ATM Syariah sudah cukup bagus, karena berdasarkan indikator kemampuan mesin ATM Syariah sudah mampu untuk memenuhi kebutuhan layanan transaksi bagi masyarakat Desa Cikumpay Purwakarta, walaupun layanan yang digunakan masyarakat di mesin ATM Syariah baru sekedar tarik tunai dan transfer. Berdasarkan indikator kebaikan hati, ATM Syariah sudah ditempatkan di area yang mudah diakses, aman dalam bertransaksi akan tetapi belum memberikan layanan yang responsif saat terjadi masalah. Berdasarkan indikator integritas mesin ATM Syariah sudah memberikan waktu yang wajar untuk menyelesaikan transaksi, biaya transaksi yang wajar, informasi yang memadai dan mesin ATM Syariah dapat diandalkan.

⁶⁸ Rafi Maulana, "Wawancara Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpa Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

⁶⁹ Heri, "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah."

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wiranto. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Agusta, Ivanovich. "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif." *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi* 27, no. 10 (2003).
- Ahmad Saripudin. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Akbar, Acep Muhamad, Jalaludin Jalaludin, Siti Rohmat, and Eka Ahadiyat Suryana. "Analisis Jual Beli Pesanan Di Konveksi Sinar Jaya Mandiri Subang Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2024): 40–68.
- Al-seenaziha, Al-seenaziha. "Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin Automated Teller Machine (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." Universitas Islam Riau, 2021.
- Aldi. "Wawancara Tentang Profil PT Kinenta Indonesia," 2024.
- Ardi. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Asri, Vemmy Lidya, and others. "Fungsi Dan Manfaat Atm Britama Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika." *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan* 3, no. 2 (2015).
- Deden. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Delima, Mustika, and Metti Paramita. "Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah KCP Palabuhanratu)." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2019): 75–82.
- Dewi, Lokita Pramesti, Andi Aslindah, Muh Amir Masruhim, Mohamad Zaki Taufik, Rahmatiyah, Mahkamah Brantasari, Saktisyahputra, Muhammad Nur Hasan, Suchyo Mas'an Al Wahid, and Degdo Suprayitno. *Buku Ajar Metodologi Penelitian. Jurusan Argonomi Dan Hortikultura Fakultas Pertanian Universitas Lampung*, 2024.
- Dhiraj Kelly Sawlani. *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 5, Nomor 1, Maret 2025

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: [2797-040X](#) (Media Online) [2797-197X](#) (Media Cetak)

- Fahmi, Moh Farih, M.Thoha Ainun, Ahmad Hanif Fajrin, Binti Mutafarida, and Ulya Nur Isnaini. "Analisa Persepsi Masyarakat Tentang Biaya Administrasi Di Bank Konvensional Dengan Pendekatan Al-Urf Dan Relevansinya Pada Ekonomi Islam." *JEPS: Jurnal of Economics and Policy Studies* 04, no. 01 (2023): 1–17.
- Febri Saputra. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Friedman, Howard S., and Widayasinta. *Kepribadian: Teori Klasik Dan Riset Modern*. Edited by Wibi Hardani. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Heri. "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Inah. "Wawancara Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Iqbal, Muhammad, Asyari Hasan, and others. "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2022): 333–356.
- Irawan, Mul. "Politik Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Media Hukum* 25, no. 1 (2018): 10–21.
- Karima, Izza Ismah. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi Di Agen Brilink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus." STAIN Kudus, 2017.
- Khotijah, Siti. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking." *El-Aswaq: Islamic Economics and Finance Journal* 3, no. 2 (2023).
- Kusumawardani, Dini. "Mekanisme Layanan Fasilitas Atm Kepada Nasabah Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya." Universitas Siliwangi, 2019.
- Kusumaningrum, Nurwijayanti, and Ganjar Eko Santoso. "Nurwijayanti Kusumaningrum and Ganjar Eko Santoso, 'Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (Atm) Dalam Rangka Pemeliharaan Di Pulau Jawa,' *Jurnal Teknologi Industri* 9 (2020)." *Jurnal teknologi industri* 9 (2020).
- Maman Suherman. "Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.

- Novaldi, David, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, and Lita Monalysa. "Analisis Kondisi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Akibat Merger Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, no. 3 (2021): 754–776.
- Nugraha, Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi Norvadewi, and Yovanda Noni. "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda." *Journal of Information Systems Management and Digital Business* 1, no. 3 (2024): 314–321.
- Nurjanah, Nunung. "Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Dan Kondisi Makro Ekonomi Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 346–357.
- Nurrohmah, Resti Fadhilah, and Radia Purbayati. "Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah." *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 3, no. 2 (2020): 140–153.
- Putribasutami, Cindhy Audina, and R A Sista Paramita. "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo." *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, no. 3 (2018): 157–172.
- Rachmatiwi, Oni Dian, Achmad Fauzi, and Kadarisman Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu)." Brawijaya University, 2015.
- Rafi Maulana. "Wawancara Tentang Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpa Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Santoso, Ippho. *7 Keajaiban Rezeki : Rezeki Bertambah, Nasib Berubah, Dalam 99 Hari, Dengan Otak Kanan!* Edited by EnterTrend. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- Sari, Yeyen Novita, Moh Faizal, and Meriyati Meriyati. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 41–54.
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Arita. 1st ed. Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Sriwahyuni, Endang. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi)." IAIN Ponorogo, 2019.

Sukiani, Hikmah. "Sistem Penanganan Keluhan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor Sudirman." *Skripsi. Fak. Perbankan \& Keuangan Diplomati, Bogor* (2020).

Uus Sopian. "Wawancara Dengan Masyarakat Desa Cikumpay Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.

Yosfkar Alfariq. "Wawancara Dengan Masyarakat Mengenai Kepercayaan Masyarakat Desa Cikumpay Menggunakan Layanan Mesin ATM Syariah," 2024.

Yusraini, Yusraini. "Analisis Persepsi Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai." UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.