

Persepsi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas dan Efektivitas Layanan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Kasus di Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Tangerang)

Dewi Reni^{a*} | Muklis^b | Meysi Prameswari^c | Aisyah Defy R. Simatupang^d

^{abcd} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Cendekia Abditama, Jl. Islamic Raya No.1, Komplek Pendidikan Islamic Village, Kelapa Dua, Kec. Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15811, Indonesia

*Corresponding Author: dewireni@uca.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received

Revised

Accepted

Keywords

Perception, Accessibility, Effectiveness, ATM, Bank Syariah

Kata Kunci

Persepsi, Aksesibilitas, Efektivitas, ATM, Bank Syariah

ABSTRACT

This study aims to determine the perceptions of residents of Jatake Village, Pagedangan District, Tangerang Regency, who use Bank Syariah Indonesia (BSI) Automated Teller Machine (ATM) services, regarding the accessibility and effectiveness of these services. Although there are no BSI ATMs in Jatake Village, residents still use BSI ATM services through the ATM Bersama network or by accessing ATMs outside the village. This study used a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation of residents living in Jatake Village and actively using BSI ATM services. The results indicate that the accessibility of BSI ATM services is considered low, due to limited facilities, long travel distances, and additional costs. However, in terms of effectiveness, BSI ATM services are considered quite good by some residents, particularly in terms of ease of use, transaction speed, and security. This study recommends that Bank Syariah Indonesia increase the availability of ATMs in rural areas and expand service network integration to improve user convenience.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang, yang menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI), terhadap aspek aksesibilitas dan efektivitas layanan tersebut. Meskipun di wilayah Desa Jatake tidak tersedia mesin ATM BSI, masyarakat tetap menggunakan layanan ATM BSI melalui jaringan ATM Bersama atau dengan mengakses ATM di luar desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap masyarakat yang tinggal di Desa Jatake dan aktif menggunakan layanan ATM BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan ATM BSI dinilai rendah, karena keterbatasan fasilitas, jarak tempuh yang jauh, dan biaya tambahan. Namun, dari segi efektivitas, layanan ATM BSI dinilai cukup baik oleh sebagian masyarakat, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan. Penelitian ini merekomendasikan agar Bank Syariah Indonesia meningkatkan ketersediaan mesin ATM di wilayah pedesaan dan memperluas integrasi jaringan layanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance is a peer-reviewed journal published by Cendekia Abditama, managed by Institute for Research and Community Service, Universitas Cendekia Abditama.

This journal is licensed under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Website: <https://ejournal.uca.ac.id/index.php/islamonomics>

E-mail: publikasi@uca.ac.id

1. Pendahuluan

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan pesat sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) nomor 4 tahun 2023, yang memberikan landasan hukum dan arah pengembangan industri ini. Salah satu tonggak penting adalah

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Meysi Prameswari, Aisyah Defy R. Simatupang (2025) ' Persepsi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas dan Efektivitas Layanan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Kasus di Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Tangerang)', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol 15 (2), pp. 1-6
doi:

berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021, hasil penggabungan tiga Bank Umum Syariah milik pemerintah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini bertujuan memperkuat daya saing, memperluas jangkauan layanan, dan mempercepat inklusi keuangan syariah di seluruh wilayah Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2023). Berdasarkan Laporan Tahunan BSI (2023), jumlah jaringan ATM BSI di seluruh Indonesia mencapai lebih dari 2.000 unit. Namun, distribusinya belum merata, dengan konsentrasi terbesar di wilayah perkotaan dan pusat bisnis. Di Kabupaten Tangerang sendiri, fasilitas ATM BSI masih terkonsentrasi di pusat kecamatan, sehingga desa-desa di pinggiran seperti Desa Jatake belum terjangkau secara optimal. Menurut data Badan Pusat Statistik (2023), jumlah penduduk Desa Jatake mencapai lebih dari 15.000 jiwa, yang sebagian besar berada pada usia produktif dan memiliki potensi menjadi pengguna aktif layanan perbankan syariah khususnya ATM BSI.

BSI memiliki visi menjadi bank yang inklusif, modern, dan memberikan layanan keuangan berbasis syariah secara merata. Namun, meskipun perkembangan jaringan dan produk BSI cukup pesat, pemerataan fasilitas fisik seperti Anjungan Tunai Mandiri atau Automatic Teller Machine (ATM) masih menghadapi tantangan. Aksesibilitas yang rendah terhadap fasilitas perbankan dapat menghambat literasi dan inklusi keuangan Syariah di masyarakat, terutama di daerah yang belum terjangkau secara optimal (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang, merupakan salah satu wilayah yang belum memiliki fasilitas ATM BSI. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menempuh jarak rata-rata 5–7 km ke wilayah lain untuk mengakses ATM BSI. Alternatifnya, masyarakat memanfaatkan jaringan ATM Bersama, yang seringkali menimbulkan biaya tambahan Rp6.500–Rp7.500 per transaksi. Kondisi ini tidak hanya mengurangi efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Budiarto & Siregar, 2019).

Aksesibilitas layanan keuangan yang terbatas berpotensi mengurangi peran perbankan syariah dalam mewujudkan prinsip masalah atau kemaslahatan masyarakat. Prinsip ini menekankan bahwa layanan keuangan harus dapat diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkendala jarak atau biaya tambahan yang memberatkan (Kasmir, 2021). Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas dan efektivitas layanan ATM BSI di Desa Jatake menjadi penting dilakukan.

Fenomena ini menarik untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan visi BSI dalam mewujudkan inklusi keuangan syariah. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak BSI dalam merumuskan strategi perluasan jaringan ATM, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih merata, cepat, aman, dan efisien bagi masyarakat. Aksesibilitas layanan perbankan, termasuk ketersediaan ATM, merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat inklusi keuangan (financial inclusion). Otoritas Jasa Keuangan (2023) menegaskan bahwa pemerataan fasilitas perbankan berkontribusi langsung pada peningkatan literasi keuangan masyarakat dan perluasan pangsa pasar perbankan syariah. Penelitian Budiarto & Siregar (2019) menunjukkan bahwa jarak dan biaya tambahan akibat keterbatasan fasilitas dapat menurunkan loyalitas nasabah, terutama di daerah dengan mobilitas terbatas. Oleh karena itu, memperluas jaringan ATM BSI ke desa-desa selain berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat citra positif bank syariah di mata masyarakat juga sebagai sarana promosi yang efektif.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, bertujuan menggambarkan secara mendalam persepsi masyarakat terhadap layanan ATM BSI di Desa Jatake. Lokasi penelitian berada di Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Jatake yang menjadi nasabah BSI, baik yang menggunakan ATM langsung maupun melalui jaringan ATM Bersama. Teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada informan kunci yang dipilih secara purposive. Selain itu juga dengan observasi mengamati kondisi

fasilitas ATM BSI terdekat dan perilaku pengguna. Serta dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder berupa foto lokasi, dokumen bank, dan literatur terkait. Analisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. Hasil

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada masyarakat Desa Jatake, ditemukan beberapa temuan terkait aksesibilitas dan efektivitas layanan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI).

3.1 Aksesibilitas Layanan ATM BSI

Ketiadaan mesin ATM BSI di Desa Jatake menyebabkan masyarakat harus menempuh jarak rata-rata 5–7 km ke desa atau kecamatan terdekat. Hal ini berdampak pada waktu tempuh yang lebih lama dan biaya transportasi tambahan. Waktu tempuh rata-rata mencapai 20 menit dengan kendaraan pribadi. Sebagian masyarakat menggunakan ATM Bersama untuk mengakses rekening BSI, namun dikenakan biaya tambahan setiap transaksi. Beberapa informan menyatakan bahwa kondisi ini kurang efektif, terutama bagi mereka yang sering melakukan transaksi tunai. Hambatan lain adalah minimnya transportasi umum langsung menuju lokasi ATM BSI terdekat.

Tabel 1 Persepsi Masyarakat terhadap Aksesibilitas ATM BSI

Indikator	Persepsi Masyarakat	Kendala yang Ditemui
Jarak Tempuh	Jauh (5-7 KM)	Menghabiskan waktu dan biaya transport
Ketersediaan	Terbatas	Tidak ada di desa, harus keluar desa.
Kemudahan Akses	Rendah	Terbatas titik ATM dan jalur transportasi umum

3.2 Efektivitas Layanan ATM BSI

Masyarakat yang menggunakan ATM BSI melalui jaringan ATM Bersama menilai bahwa secara teknis layanan cukup memuaskan. Transaksi dapat dilakukan dengan mudah, waktu proses singkat, dan sistem jarang mengalami gangguan.

Tabel 2 Persepsi Masyarakat terhadap Efektivitas ATM BSI

Aspek	Penilaian	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	Tinggi	Menu ATM jelas, mudah dioperasikan
Kecepatan Transaksi	Tinggi	Proses penarikan & transfer < 1 Menit
Keamanan	Cukup Baik	Dilengkapi CCTV, PIN dan system deteksi kartu

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Meysi Prameswari, Aisyah Defy R. Simatpang (2025) ' Persepsi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas dan Efektivitas Layanan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Kasus di Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Tangerang)', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol 15 (2), pp. 1–6
doi:

Meskipun tidak tersedia di desa, layanan BSI yang diakses melalui ATM Bersama dinilai memuaskan. Proses transaksi seperti tarik tunai, transfer, dan cek saldo berlangsung cepat, rata-rata kurang dari satu menit. Menu layanan ATM mudah dipahami dan jarang terjadi gangguan teknis. Namun, terdapat keluhan mengenai aspek keamanan di lokasi ATM tertentu, terutama yang kurang penerangan di malam hari. Masyarakat merasa lebih aman bertransaksi di siang hari atau di lokasi yang ramai.

3.3 Hambatan yang Dihadapi Masyarakat

Beberapa hambatan yang ditemukan di lapangan, antara lain biaya tambahan saat menggunakan ATM Bersama, antrian panjang di ATM BSI yang berada di wilayah lain. Serta keterbatasan informasi terkait lokasi ATM BSI terdekat. Berdasarkan temuan penelitian, jarak dan biaya tambahan menjadi hambatan utama dalam memanfaatkan layanan ATM BSI. Hal ini sejalan dengan teori aksesibilitas yang menyatakan bahwa jarak fisik dan beban biaya berbanding terbalik dengan tingkat pemanfaatan layanan publik (Tamin, 2000). Dari sisi efektivitas, layanan ATM BSI melalui jaringan ATM Bersama sudah memenuhi aspek kecepatan dan kemudahan penggunaan, namun belum sepenuhnya optimal dalam aspek kenyamanan dan keamanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi seperti penempatan ATM di lokasi strategis, kerja sama dengan merchant lokal, atau perluasan layanan mobile banking untuk mengurangi ketergantungan pada ATM fisik.

Analisis dan Diskusi

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik menghambat aksesibilitas layanan perbankan syariah di Desa Jatake. Hal ini selaras dengan teori aksesibilitas yang menekankan pentingnya jarak, waktu, dan biaya dalam pemanfaatan layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik ATM BSI di Desa Jatake memengaruhi tingkat aksesibilitas masyarakat. Hal ini selaras dengan teori aksesibilitas yang menyatakan bahwa jarak, ketersediaan sarana, dan kemudahan akses adalah faktor kunci dalam pemanfaatan layanan publik. Efektivitas layanan dinilai cukup baik, terutama pada kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi. Namun, aspek keamanan masih dapat ditingkatkan, terutama pada lokasi ATM yang minim penerangan dan pengawasan di malam hari. Temuan ini juga mendukung konsep inklusi keuangan syariah, di mana pemerataan fasilitas merupakan bagian penting dari pengembangan perbankan syariah nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang ditampilkan dalam matriks di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek aksesibilitas, masyarakat Desa Jatake menghadapi hambatan utama yaitu ketiadaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah mereka. Informan menyatakan bahwa untuk melakukan transaksi perbankan, mereka harus pergi ke lokasi lain yang memiliki fasilitas ATM BSI, yang dirasa merepotkan dan tidak efisien dalam mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari. Sementara itu, pada aspek efektivitas, meskipun mesin ATM BSI yang digunakan oleh informan di luar Desa Jatake dinilai mudah digunakan dan cukup efektif, hal tersebut belum dapat dinikmati secara optimal karena jarak dan keterbatasan fasilitas. Maka, efektivitas layanan secara teknis dianggap memadai, namun belum relevan secara fungsional bagi masyarakat yang tidak dapat mengaksesnya dengan mudah. Secara keseluruhan, matriks ini menunjukkan bahwa masalah utama bukan pada kualitas teknis ATM BSI, melainkan akses fisik terhadap fasilitas tersebut. Hal ini memperkuat perlunya pengembangan jaringan layanan ATM BSI yang lebih merata, khususnya di wilayah yang belum terjangkau seperti Desa Jatake, guna mendorong inklusi keuangan syariah yang lebih adil.

Tabel 3 Matriks Hasil Penelitian

NO	Tujuan Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian	Kesesuaian	Kesimpulan
1.	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Kemudahan Akses	Masyarakat tetap dapat menjangkau ATM BSI melalui lokasi terdekat di luar desa seperti saat bekerja atau berbelanja.	Sesuai	Masyarakat tetap dapat mengakses layanan ATM BSI melalui lokasi terdekat luar desa karena aktivitas harian yang mendukung aksesibilitas tersebut.
2	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Keterjangkauan	Biaya dan jarak masih dalam batas wajar dan disesuaikan dengan aktivitas masyarakat	Sesuai	Masyarakat tetap merasa layanan ATM dapat dijangkau secara ekonomis.
3	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Ketersediaan Layanan	Layanan tetap bisa diakses melalui jaringan ATM mitra dan <i>EDC</i> meskipun tidak ada ATM BSI di desa.	Sesuai	Akses alternatif tersedia dan digunakan secara efektif oleh masyarakat
4	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Kemudahan Penggunaan	Masyarakat menyatakan bahwa mesin ATM BSI mudah dipahami dan dioperasikan.	Sesuai	Fitur dan tampilan menu ATM BSI mudah digunakan oleh semua kalangan.
5	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Kecepatan Layanan	Transaksi berlangsung cepat dan efisien, meskipun kadang-kadang terjadi gangguan teknis.	Sesuai	Kecepatan transaksi dinilai baik secara umum.
6	Mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan ATM BSI di Desa Jatake	Kepuasan Pengguna	Pengguna merasa puas dengan fitur layanan, keamanan sistem, dan responsivitas pihak BSI	Sesuai	Secara keseluruhan, layanan ATM BSI memenuhi ekspektasi masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan :

- Aksesibilitas layanan ATM BSI di Desa Jatake tergolong rendah karena tidak adanya mesin ATM di wilayah tersebut, sehingga masyarakat harus ke luar desa untuk melakukan transaksi.
- Efektivitas layanan dinilai cukup baik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi, meskipun terdapat hambatan berupa biaya tambahan dan keterbatasan lokasi.
- Rekomendasi: BSI perlu memperluas jaringan ATM ke wilayah yang belum terjangkau, khususnya di daerah dengan potensi nasabah tinggi seperti Desa Jatake.

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Meysi Prameswari, Aisyah Defy R. Simatpang (2025) ' Persepsi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas dan Efektivitas Layanan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Kasus di Desa Jatake, Kecamatan Pagedangan, Tangerang)', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol 15 (2), pp. 1-6
doi:

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai aksesibilitas dan efektivitas layanan perbankan syariah, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi BSI untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memperkuat citra sebagai bank syariah yang inklusif dan merata. Dan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama dengan desa yang berbeda atau menggunakan metode quantitative deskriptif.

References (Cambria Bold 12 pt)

- Bank Indonesia. (2022). Laporan Perekonomian Indonesia. Jakarta: Bank Indonesia. Kasmir. (2021). Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Statistik Perbankan Syariah. Jakarta: OJK.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education. Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. Bandung: ITB.
- Budiarto, R., & Siregar, M. E. (2019). Persepsi Nasabah terhadap Layanan Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 11(2), 101–115.
- Rahman, A., & Yusuf, M. (2020). Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia. *Al-Mashraf: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1), 23–34.
- Santoso, A., & Putri, L. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 45–58.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Kabupaten Tangerang dalam Angka. Tangerang: BPS Kabupaten Tangerang.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia. Jakarta: BSI.
- Suryanto, H. (2018). Peran ATM dalam Meningkatkan Layanan Perbankan. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(1), 12–20