**FUNGSI DAN MANFAAT ATM BRITAMA SEBAGAI SARANA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG BOGOR DEWI SARTIKA**

Vemmy Lidya Asri dan Rachmatullaily

Universitas Ibn Khaldun Bogor

ABSTRAK

Guna memenuhi kebutuhan nasabah dalam mempermudah transaksi maka pihak bank mengeluarkan produk-produk perbankan kepada nasabah, untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Adapun media elektronik yang digunakan antara lain mesin *Automatic Teller Machine* (ATM), internet banking maupun melalui Handphone. Pelayanan ATM adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui mesin ATM, yang dapat digunakan oleh nasabah selama 24 jam, guna melakukan transaksi perbankan yang meliputi penarikan tunai, *inquiry saldo* (informasi saldo) rekening tabungan, setoran tunai melalui mesin *Cash Deposit Machine* (CDM) dan melakukan berbagai jenis transaksi lainnya. Dengan persaingan yang begitu ketat saat ini maka bank berupaya menawarkan berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan nasabah, untuk melihat perkembangan tersebut maka penelitian kali ini lebih diutamakan adalah bagaimana memafaatkan ATM untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Kata Kunci : Bank, Kualitas dan layanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi mempengaruhi ke segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, dimana terjadi perkembangan transaksi ekonomi, maka

kebutuhan nasabah akan kemudahan dalam melakukan transaksi semakin meningkat.

Untuk menunjang kebutuhan nasabah tersebut maka pihak bank mengeluarkan produk-produk perbankan kepada nasabah, untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Media elektronik yang digunakan adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM), internet banking maupun melalui Handphone. Pelayanan ATM

adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui mesin ATM, yang dapat digunakan oleh nasabah selama 24 jam, guna melakukan transaksi perbankan yang meliputi penarikan tunai, *inquiry saldo* (informasi saldo) rekening tabungan, setoran tunai melalui mesin *Cash Deposit Machine* (CDM) dan melakukan berbagai jenis transaksi lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, pada karya ilmiah ini penulis berkeinginan untuk membahas mengenai **“Fungsi dan Manfaat ATM BritAma Sebagai Sarana untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika”**.

1.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur bagi nasabah untuk mendapatkan fasilitas ATM yang diberikan oleh Bank BRI.
2. Untuk mengetahui apa saja fungsi dan manfaat ATM pada Bank BRI.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara bank untuk mengatasi komplain terhadap masalah-masalah yang timbul dari kartu ATM pada Bank BRI ?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bank

Menurut Subagio dalam Julius R. Latumaerissa (2011:135), “Bank adalah suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan/atau pihak lainnya, kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

Menurut Joseph Sinkey dalam Taswan (2010:6), “Bahwa yang dimaksud bank adalah *departement store of finance* yang menyediakan berbagai jasa keuangan”.

Menurut *Dictionary of Banking and financial service by Jerry Rosenberg* dalam Taswan (2010:6), “Bank adalah lembaga yang menerima simpanan giro, deposito dan membayar atas dasar dokumen yang ditarik pada orang atau lembaga tertentu, mendiskonto surat berharga, memberikan pinjaman dan menanamkan dananya dalam surat berharga”.

2.2. Jenis-jenis Bank

Menurut Kasmir (2014:31), “Kegiatan pihak perbankan secara

sederhana adalah membeli uang (menghimpun dana) dan menjual uang (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum". Jenis-jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi, antara lain :

a. Jenis Bank Dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari :

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu juga dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah.

2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit

jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

b. Jenis Bank Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank tersebut adalah sebagai berikut :

1) Bank Milik Pemerintah

Akte maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank milik pemerintah antara lain :

- a) Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- b) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- c) Bank Tabungan Negara (BTN)

Sedangkan bank milik pemerintah daerah (Pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing Provinsi. Sebagai contoh :

- a) BPD DKI Jakarta
- b) BPD Jawa Barat
- c) BPD Jawa Tengah
- d) BPD Jawa Timur
- e) BPD Sumatera Utara, dan
- f) BPD lainnya

2) Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh bank swasta nasional antara lain :

- a) Bank Muamalat
- b) Bank Central Asia
- c) Bank Bumi Putra
- d) Bank Danamon
- e) Bank Duta

3) Bank Milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh: Bank Umum Koperasi Indonesia.

4) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh Bank Asing antara lain :

- a) Deutsche Bank
- b) American Express Bank
- c) Bank of America
- d) Bank of Tokyo
- e) Bangkok Bank
- f) Hongkong Bank

5) Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain :

- a) Bank Sakura Swadarma
- b) Bank Finconesia
- c) Mitsubishi Buana Bank
- d) Interpacific Bank

c. Jenis bank dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, maka bank dapat dibagi ke dalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status bank ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1) Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, travellers cheque, pembukaan

dan pembayaran Letter of Credit dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

2) **Bank Non Devisa**

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya Bank Devisa.

d. Jenis Bank Dilihat dari Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau cara dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok

1) Bank yang Berdasarkan Prinsip Konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu :

- a) Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula dengan harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan

berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *based*.

- b) Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

2) Bank yang Berdasarkan Prinsip Syariah

Bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank yang berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut :

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*misyarakah*).
- c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- d) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).

- e) Pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

2.3. Pengertian Jasa-jasa Bank

Selain untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank juga menyediakan fasilitas-fasilitas lainnya. Namun hal ini juga akan melihat terlebih dahulu dari sisi permodalan sampai dengan kesiapan dari personel dari pihak bank untuk menyediakan fasilitas-fasilitas yang diharapkan oleh nasabah, selain itu juga diperhatikan apakah bank tersebut termasuk kedalam kategori bank umum, BPR atau bank syariah.

1. Jenis-Jenis Jasa Bank

Telah dijelaskan di depan bila kelengkapan jenis-jenis jasa bank lainnya akan sangat tergantung dari apakah bank tersebut BPR, bank umum konvensional ataukah bank umum syariah. Berikut adalah beberapa jenis jasa-jasa bank lainnya :

1) Kiriman Uang (*Transfer*)

Transfer adalah merupakan jasa pengiriman uang baik di dalam negeri ataupun luar negeri. Sebagai contoh Rita mengirim uang kepada ayahnya sebesar

Rp 5.000.000 melalui “bank R” melalui jasa transfer.

2) Kliring (*Clearing*)

Kliring merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring (penagihan warkat seperti cek yang berasal dari dalam kota). Peserta kliring adalah bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.

3) Inkaso

Inkaso merupakan jasa bank untuk menagihkan warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Contoh apabila kita memperoleh selebar cek yang diterbitkan oleh bank di kota Balikpapan, maka cek tersebut dapat dicairkan di Jakarta melalui jasa inkaso. Warkat-warkat yang dapat ditagihkan melalui inkaso misalnya cek, bilyet giro, wesel, deviden.

4) Safe Deposit Box

Safe deposit box merupakan jasa bank yang diberikan kepada para nasabahnya yang membutuhkan keamanan pada benda-benda ataupun surat-surat berharga miliknya. Bentuknya berupa kotak dimana terdapat ukuran yang berbeda-beda sesuai dengan

kebutuhan dari para nasabahnya. Adapun surat-surat berharga disimpan didalam *safe deposit box* adalah :Sertifikat Deposito,Sertifikat Tanah,Saham,Obligasi,Surat Perjanjian,Akte Kelahiran,Akte Pernikahan dan Ijash
Sedangkan untuk benda-benda yang dapat disimpan di dalam *safe deposit box*adalah:Emas,Mutiara,Berlian,Intan dan Permata

Adapun keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak bank adalah biaya sewa, uang setoran jaminan yang mengendap, dan pelayanan nasabah.

5) Bank Card

Bank card adalah “kartu plastik”atau yang biasa kita sebut dengan ATM, yang dikeluarkan oleh bank yang bersangkutan kepada nasabahnya untuk dipergunakan sebagai alat pembayaran ditempat-tempat yang menyediakan fasilitas untuk ATM ini.

6) Travellers Cheque

Travelier cheque dikenal dengan nama cek wisata atau cek perjalanan, cek ini biasanya dipergunakan untuk orang-orang yang senang bepergian. Traveller cheque diterbitkan dalam pecahan-pecahan tertentu seperti halnya uang kartal dan

diterbitkan dalam mata uang rupiah dan mata uang asing.

7) Letter of Credit (L/C)

Letter of credit merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang termasuk barang dalam negeri. Kegunaan letter of credit adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli (importir) maupun penjual (eksportir) dalam transaksi dagangannya. Pembukaan L/C oleh importir dilakukan nasabah melalui bank yang disebut *Opening Bank* atau inssuing bank sedangkan bank eksportir merupakan bank pembayar terhadap barang yang diperdagangkan. Dalam hal ini eksportir berhubungan dengan bank pembayar atau disebut dengan *advising bank*.

2.4.Keuntungan Jasa-Jasa Bank

Keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak bank adalah selisih antara bunga simpanan dengan bunga kredit. Selain itu ada lagi keuntungan yang dapat diperoleh perbankan yaitu melalui :

1) Biaya Administrasi

Biaya ini dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi

khusus, biasanya dikenakan untuk pengelolaan fasilitas tertentu.

2) Biaya Kirim

Biaya kirim diperoleh dari jasa pengiriman uang atau yang biasa disebut dengan transfer, baik transfer dalam negeri ataupun luar negeri.

3) Biaya Tagih

Jasa yang dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabahnya seperti jasa kliring dan jasa inkaso. Biaya tagih ini dilakukan baik untuk tagihan dokumen dalam negeri maupun luar negeri.

4) Biaya Provisi dan Komisi

Biaya ini dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transfer serta jasa-jasa atas bantuan bank terhadap suatu fasilitas perbankan.

5) Biaya Sewa

Biaya ini dibebankan kepada nasabah yang menggunakan fasilitas *safe deposit box*, dan besarnya sewa tergantung dari besarnya *safe deposit box* yang dipakai.

2.5. Pengertian ATM

Pengertian ATM dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic Teller Machine*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik

yang diberikan oleh bank yang kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang *teller*. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM. *Personal Identification Number* merupakan angka sandi rahasia antara pengguna dan sistem yang diberikan pihak bank kepada nasabah agar dapat digunakan untuk otentikasi pengguna ke sistem.

Menurut Julius R. Latumaerissa (2011:284), "*Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan jasa bank secara elektronik, di mana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik di dalam maupun di luar jam kerja. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri *personal identification card*".*

2.5.1. Manfaat ATM

- 1) ATM dapat menghemat waktu & biaya tanpa kita harus datang langsung ke Bank yang bersangkutan.
- 2) ATM digunakan dengan sistem LAN dapat menggunakan adapter untuk menyediakan kecepatan transmisi.
- 3) ATM dapat menarik dana dengan cepat.
- 4) ATM mampu menangani semua jenis trafik komunikasi (voice, data, image, video, suara dengan kecepatan tinggi, multimedia dan sebagainya) dalam satu saluran dan dengan kecepatan tinggi).

2.5.2. Kegunaan dan Fungsi 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 (televisi kabel, PAM, dsb.), Tagihan telepon, Tagihan listrik. Asuransi. Pajak. Mencetak rekening koran. Memperbarui buku tabungan. 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.

BAB III

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

3.1. Prosedur untuk Mendapatkan Fasilitas ATM

Berikut ini adalah tahapan-tahapan untuk mendapatkan fasilitas ATM :

- 1) Nasabah datang langsung ke bank dengan membawa data dan persyaratan untuk pembukaan rekening.
- 2) Nasabah menyerahkan formulir pembukaan rekening yang telah diisi data pribadi kepada *Customer Service*.
- 3) *Customer Service* melakukan pengecekan formulir dan persyaratan nasabah apakah lengkap atau tidak.

4) Jika sudah lengkap *Customer Service* mengecek buku tabungan untuk segera diberikan kepada nasabah dan segera melakukan setoran awal kepada *teller*.

5) Nasabah menandatangani buku tabungan dan peng aktivasian kartu ATM.

ATM BRI kini semakin mendekati diri kepada nasabahnya. Saat ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya. Fasilitas yang diberikan oleh

- 1) Registrasi E-banking
- 2) Info saldo
- 3) Penarikan tunai maksimal dalam 1 hari :

- a) Pemegang BRI Card Classic : Rp. 5.000.000,-
- b) Pemegang BRI Card Gold : Rp. 10.000.000,-
- c) Pemegang BRI Card Platinum : Rp. 25.000.000,-

4) Ganti PIN

5) Transfer antar rekening

a. Antar rekening BRI :

- a) Kartu Classic : Rp. 20.000.000,-
- b) Kartu Gold : Rp. 50.000.000,-
- c) Kartu Platinum : Rp. 75.000.000

b. Antar rekening bank anggota ATM Bersama :

- a) Untuk seluruh jenis BRI Card (Classic, Gold, Platinum) maksimal transaksi dalam 1 hari Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) dengan sekali transaksi Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah).
- b) Frekuensi transaksi dalam satu hari tidak dibatasi selama limit transaksi tidak melampaui.

c. Antar rekening di Jaringan ATM PRIMA:

- a) Untuk seluruh jenis BRI Card (Classic, Gold, Platinum) maksimal transaksi dalam 1 hari Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)
- b) Frekuensi transaksi dalam satu hari tidak dibatasi selama limit transaksi tidak melampaui.

6) Pembayaran tagihan :

Kartu kredit BRI, Kartu kredit dan KTA RBS, Kartu kredit dan Personal Loan HSBC, Kartu kredit dan KTA SCB, Personal Loan, Ready Cash dan Eazy Pay Citibank, Citifinansial, FIF, BAF, SOF, Finansia, Verena, PLN, Telkom, Kartu Halo, Matrix, Flexi, Speedy dan Indovision/ Top TV/ Oke Vision

7) Pembayaran uang Kuliah

8) Pembayaran SIM dan STNK

- 9) Pembayaran Zakat dan Infaq
- 10) Pembayaran tiket pesawat dan kereta api
- 11) Pembelian Pulsa

Untuk mendapatkan fasilitas ATM yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia. Adapun syarat-syarat yang perlu dilengkapi oleh nasabah, antara lain :

- 1) Membuka rekening tabungan baru dengan membawa KTP, NPWP, Passport, KITAS (Kartu Identitas Sementara).
- 2) Setoran awal sebesar Rp. 250.000,-

Dengan memenuhi persyaratan tersebut nasabah sudah bisa mendapatkan fasilitas ATM di Bank Rakyat Indonesia.

3.2.Fungsi dan Manfaat ATM

ATM Mempunyai berbagai macam fungsi, manfaat dan kegunaan bagi nasabah, antara lain :

- 1) ATM dapat menghemat waktu & biaya tanpa kita harus datang langsung ke Bank yang bersangkutan.
- 2) Lebih cepat dan mempermudah nasabah.
- 3) Mengurangi antrian nasabah di bank.
- 4) Sebagai sarana untuk membayar tagihan rutin seperti telepon, listrik, asuransi, pajak dan lain-lain.

- 5) Aman bagi nasabah, karena tidak perlu repot-repot untuk membawa uang *cash* dengan jumlah yang banyak.
- 6) Tidak memiliki jam operasional seperti di bank, ATM melayani nasabah 24 jam.

3.3.Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Mengenai Kartu ATM

- 1) Apabila kartu hilang atau rusak, segera lapor ke call center bank.
- 2) Pastikan kartu selalu di bawah pengawasan, karena sifatnya sama seperti dompet pribadi/ uang tunai.
- 3) Pastikan kartu tidak dipindahtangankan/ dipinjamkan kepada orang lain.
- 4) Jangan letakkan kartu di dekat benda yang dapat mengeluarkan elektromagnetik atau diatas benda panas.
- 5) Jangan menginformasikan PIN kepada orang lain karena bersifat pribadi dan rahasia.
- 6) Kesalahan memasukkan PIN secara berulang akan mengakibatkan kartu ditelan mesin ATM atau terblokir.
- 7) Tanyakan kepada bank mengenai biaya-biaya dan batas limit transaksi.
- 8) Simpan slip transaksi sampai anda memastikan transaksi tersebut tidak bermasalah.

3.4.Faktor-faktor Penyebab Nasabah Mengalami Keluhan ATM

Adapun masalah-masalah kartu ATM yang sering dikeluhkan oleh nasabah kepada *customer service* adalah :

- 1) Masalah dengan kartu ATM, yakni kartu ATM terblokir, nasabah yang tidak dapat menggunakan kartu ATM sehingga kartu ATM tertelan mesin ATM.
- 2) Rekening nasabah yang terdebit dengan sendirinya.
- 3) Kegagalan dalam melakukan transaksi, yang dikarenakan oleh satelit ATM yang bermasalah atau sedang *offline*.
- 4) Uang yang tidak keluar pada ATM.

Bila dilihat dari keluhan yang sering terjadi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masalah tersebut timbul akibat dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal, antara lain :

- 1) Faktor Internal
Faktor internal ini bersumber dari pihak bank :
 - a) Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi.
 - b) *Customer service* yang kurang lengkap dalam menjelaskan kepada nasabah bagaimana cara untuk menggunakan fasilitas ATM dengan baik dan benar sehingga membuat nasabah tidak paham

dalam penggunaan ATM yang menyebabkan nasabah sering melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari pihak nasabah :

- a) Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas yang diberikan oleh bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM.
- b) Nasabah yang kurang sabar, nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa PIN sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

B. Proses Penanganan Masalah pada ATM

Implementasi strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan ialah :

- 1) Nasabah mengeluh mengenai rekening yang terdebit.
- 2) *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
- 3) *Customer service* melakukan investigasi terhadap rekening nasabah, apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
- 4) *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan nasabah, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian terdebitnya rekening tersebut berlangsung.
- 5) *Customer service* akan menawarkan solusi penyelesaian kepada nasabah.
- 6) Bank akan melakukan penyelesaian masalah terdebitnya rekening maksimal 20 hari kerja.

Dalam penanganan masalah yang timbul membutuhkan 20 hari kerja, karena pihak bank menerima dan menangani banyak kasus yang berbeda-beda, seperti ATM tertelan, terdebitnya rekening, terblokir, dan lain sebagainya. Yang dimana pada saat transaksi pun tidak hanya melibatkan atau dalam lingkup bank itu saja tetapi melibatkan pihak lain, misalnya saja nasabah

melakukan transfer dari bank BRI ke pada bank lain. Sehingga pihak BRI membutuhkan waktu untuk melakukan koordinasi kepada pihak bank yang bersangkutan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jika masalah yang timbul dari ATM tidak terselesaikan pada 20 hari kerja maka pihak bank memberikan informasi kepada nasabah berupa surat yang menyatakan bahwa penanganan masalah tersebut masih dalam proses.

Untuk menciptakan kepuasan tersebut, tentunya bank mempunyai strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Berikut ini adalah skema strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Untuk mendapatkan fasilitas ATM terdapat prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah, yaitu harus memiliki rekening tabungan Bank Rakyat Indonesia. Setelah itu nasabah mengikuti langkah-langkah selanjutnya yang sudah ditentukan oleh pihak bank.

2. Selain sebagai sarana untuk melakukan tarik tunai dan transfer, fungsi dan manfaat ATM bagi nasabah lainnya yaitu untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran (listrik, telepon, tiket pesawat, pulsa, asuransi, dll) sehingga nasabah tidak perlu melakukan transaksi melalui bank dan lebih efisien dalam segi waktu.
3. Dalam menangani komplain nasabah mengenai ATM pihak bank memiliki tahapan dan langkah-langkah dalam mengatasinya.
 - a. Proses Penanganan Masalah pada ATM :
 - 1) Nasabah mengeluh mengenai rekening yang terdebit.
 - 2) *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
 - 3) *Customer service* melakukan investigasi terhadap rekening nasabah, apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
 - 4) *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan nasabah, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian terdebtnya rekening tersebut berlangsung.
 - 5) *Customer service* akan menawarkan solusi penyelesaian kepada nasabah.
 - 6) Bank akan melakukan penyelesaian masalah terdebetnya rekening maksimal 20 hari kerja.
 - b. Proses penanganan masalah ATM pada nasabah untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank :
 - 1) Nasabah mengeluh mengenai ATM.
 - 2) *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
 - 3) *Customer service* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni *customer service* melakukan investigasi terhadap nasabah apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
 - 4) *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan ATM, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.
 - 5) *Customer service* akan menawarkan solusi kepada nasabah.
 - 6) Bank akan melakukan penyelesaian masalah yang telah dikeluhkan.
 - 7) Keluhan yang teratasi, maka akan menyebabkan nasabah puas, nasabah yang puas akan menceritakan

pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan baik dan dengan reputasi yang baik tersebut, maka akan muncul nasabah baru.

- 8) Keluhan yang tidak teratasi, maka akan menyebabkan nasabah tidak puas, nasabah yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan buruk dan dengan reputasi yang buruk tersebut, maka akan membuat nasabah pergi.

4.2.Saran

Berdasarkan dari hasil temuan dan kendala pada Praktek Kerja Lapangan, maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai ide, karya, gagasan dan motivasi yang positif bagi pihak bank.

1. Pada saat nasabah melakukan transaksi melalui ATM, tidak jarang nasabah yang mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dikarenakan adanya gangguan pada jaringan dan mengakibatkan *offline*. Ada baiknya jaringan yang sudah ada diperbaiki sistemnya dari kantor pusat hingga ke kantor cabang dan kantor unit agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

2. Sebelum melakukan aktivasi kartu ATM yang baru, sebaiknya mesin *Electronic Data Capture* (EDC) diperiksa terlebih dahulu apakah sudah siap dan kondisinya baik saat digunakan nanti. Agar tidak memerlukan banyak waktu untuk memperbaiki dan menyeting ulang saat di tempat nasabah.
3. Dikarenakan begitu banyak tindak kejahatan melalui ATM, ada baiknya pihak bank meningkatkan sistem keamanan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah, seperti :
 - a. Menaruh alat anti skimmer
 - b. Membuat alat sensor pada kartu ATM yang bisa membedakan antara pemilik kartu yang asli atau kartu hasil duplikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Iskandar, Syamsul. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: IN MEDIA. 2013.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. 2014.
- Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. *Sales Kit BRI April 2015*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia. 2015.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
*Seratus Tahun Bank Rakyat Indonesia
1895-1995*. Jakarta: Bank Rakyat
Indonesia. 1995.

Taswan. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta:
UPP STIM YKPN. 2010

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

<http://www.bri.co.id/articles/1982>.

<http://www.bri.co.id/articles/2010>.

<http://nandhadhyzilianz.blogspot.com/makalah-lembaga-keuangan-bank-atm.html/01/2013>

<http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?i=103763&cat=links&linkid=103763>

<http://www.pustakasekolah.com/bank.html>

<http://www.syukmagroups.com/cara-pembelian-token-pulsa-listrik-di.html/ixzz3e2cBGY8y/04/2014>