

**DAMPAK PENGGUNAAN ATM (AUTOMATIC TELLER
MACHINE) BERSAMA TERHADAP PROFIT DAN KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK JATIM SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



A.35/08

Pr
d

DIAJUKAN OLEH :

MARIA MARGARETHA PRASUDAYANTI

No. Pokok : 040214523

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak yang terjadi pada PT. Bank Jatim Surabaya setelah memutuskan untuk menerapkan layanan perbankan ATM Bersama. Pengaruh yang akan dilihat dalam penelitian kali ini meliputi kepuasan nasabah dan profit perusahaan, apakah mengalami penurunan atau kenaikan setelah penerapan ATM Bersama.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data-data tahun 2004, 2005, dan tahun 2006 yang diperoleh dari pengamatan secara langsung serta dokumentasi pada obyek penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuisisioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dari data-data yang ada dapat diketahui bahwa pada tahun 2004 biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk operasional ATM Bersama adalah sebesar Rp 548.683.092,00 sedangkan pada tahun 2005 biaya yang dikeluarkan menurun yaitu sebesar Rp 540.601.692,00 dan pada tahun 2006 biaya yang harus dikeluarkan semakin menurun yaitu sebesar Rp 476.688.229,00. Karena itu kesimpulan yang didapat bahwa operasional ATM Bersama mengurangi profit perusahaan. Sedangkan dari segi kepuasan nasabah, diketahui bahwa para nasabah merasa puas dengan adanya penerapan ATM Bersama tersebut. Sebab dari hasil penelitian melalui kuisisioner dengan sampling sebanyak 200 nasabah, hampir keseluruhan tanggapan yang diberikan oleh para nasabah termasuk dalam kategori baik.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian kali ini adalah penerapan sistem baru yang dimulai oleh PT. Bank Jatim pada tahun 2000 dalam hal ini ATM Bersama telah membawa dampak yang baik bagi kelangsungan operasional perusahaan secara keseluruhan. Ini terbukti dari kepuasan yang dirasakan oleh para nasabahnya dan peningkatan profit perusahaan secara keseluruhan dari tahun ke tahun. Pihak Bank Jatim juga harus terus memperhatikan masalah-masalah yang masih dihadapi baik yang berhubungan dengan mesin secara langsung maupun yang berhubungan dengan pelayanan nasabah atau sosialisasi kepada para nasabah selama operasional ATM Bersama tersebut agar segera dapat ditindak lanjuti dan diperbaiki sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan nasabah yang nantinya akan juga berpengaruh pada profit perusahaan.

Kata kunci : ATM, Profit perusahaan, Kepuasan Nasabah.