

p. w)

**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. 20 30  
100  
20

**DIAJUKAN OLEH :**

**MARIA MARGARETHA PRASUDAYANTI**

**No. Pokok : 040214523**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2007**



Surabaya, ..... 10 Juli 2021

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**



**Dra. Wiwiek Dianawati, MSi. Ak.**  
**NIP. 131653460**

**SKRIPSI**

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

**DIAJUKAN OLEH**  
**MARIA MARGARETHA PRASUDAYANTI**  
**NIM : 040214523**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Wiwiek Dianawati, MSi, Ak.**  
**NIP. 131653460**

**TANGGAL** 22 - 11 - 07

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Drs. M. Suyanus, MAFIS, Ak.**  
**NIP. 131287542**

**TANGGAL** 14 - 1 - 08

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur yang tak terhingga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas keajaiban dan kasih setiaNya, akhirnya skripsi ini terselesaikan. Skripsi dengan judul “Dampak Penerapan ATM (*Automatic Teller Machine*) Bersama terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jatim Surabaya” ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini hendak disampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk bantuan baik moril maupun materil kepada:

1. Jesus Christ *who arts in heaven*, atas segala kemurahan dan keajaiban-Nya, atas kesempatan-kesempatan luar biasa-Nya yang tanpa itu semua, penulis tidak akan bisa menyelesaikan pekerjaan ini.
2. Papa dan Mama, yang sudah begitu banyak kali kecewa tetapi tetap percaya. Untuk cinta dan semua yang telah kalian berikan sampai hari ini dan hari-hari berikutnya. *Thank you for always holding my hand and pull me back in the right direction for every wrong turn that I make, for never give up on me. I love you guys, more and more each day.*
3. Drs. Ec. H. Karjadi Mintaroem, M. S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

4. Drs. M. Suyunus, MAFIS, Ak. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga
5. Dra. Wiwiek Dianawati, Msi, Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingannya kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan bantuan untuk kelancaran selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan PT. Bank Jatim khususnya *Card Center* yang telah memberikan informasi dan membantu dalam memperoleh data selama menyusun skripsi.
9. Mbernz, *the one who always put sanity in me when insanity takes place and take me go wild and crazy for a while when I'm too sane.*
10. Om Yus sekeluarga dan adek-adek, Anggi dan Intut, untuk bantuan yang tak terhingga dan tak henti-hentinya dari awal sampai awal lagi.
11. Keluarga besar S. F. Linke dan Y. Soehaemy *for all of your love and support.*
12. Prahasto Roesaputra, sejuta badai terima kasih *for every little thing you have done, you are doing, and you will do. Not even a million words would explain what I feel for you; stay amazing like you've always been.*

13. Erna, *thanks for always being there whenever I need a hand or even just an ear, love you.*
14. Dewi dan Tul, buat semua bantuannya, semua teguran dan kesabaran sampai semuanya selesai (akhirnya), *I love you girls.*
15. *My College mates (in alphabetical order)* Citra, Dhani, Dwi, Elsa, Irma, Marina, Norma, Nova, Pari, Pungky, Vica, dan semua teman-teman kelas C yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak buat semuanya.
16. Kawan-kawan Mudika Yohanes (*in alphabetical order*) Adit dan Adit (*you know who you are*), Andre, Anna, Anton, Candra, Danny, Dian, Dimas, Edo, Fanny, Gepeng, Happy, Hendra, Jc, Kris, Krisyanti, Martha, Martin, Mey, Napoli, Oscar, Putri, Rinja, Risti, Rommel, Shermio, Sofi, Yon, Yuni, Yuyun, *and to all other girls and boys yang pernah hang out bareng di sana. Thanks for making those normal days look and feel crazy. You guys rock!!! I love you...*
17. Untuk semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Demikian skripsi ini dibuat supaya dapat memberikan manfaat dan wawasan. Skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran perbaikan.

Surabaya, Oktober 2007

Penulis

## 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.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstraksi.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. ATM ( <i>Automatic Teller Machine</i> ) BERSAMA.....	8



2.1.1.1. Pengertian ATM Bersama .....	8
2.1.1.2. Latar Belakang ATM Bersama.....	9
2.1.1.3. Konfigurasi.....	10
2.1.1.4. Syarat Keanggotaan.....	11
2.1.1.5. Anggota.....	11
2.1.1.6. Sandard Layanan.....	12
2.1.1.7. Pengertian JITU.....	13
2.1.1.8. Manfaat JITU.....	14
2.1.2. ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE).....	15
2.1.2.1. Pengertian ATM ( <i>Automatic Teller Machine</i> ).....	15
2.1.2.2. Jenis-Jenis ATM.....	16
2.1.2.3. Kartu Plastik.....	19
2.1.2.4. <i>Personal Identification Number</i> .....	20
2.1.2.5. Produktivitas Operasional ATM.....	22
2.1.2.6. Mengapa Menerbitkan ATM?.....	23
2.1.3. KEPUASAN.....	24
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna.....	24
2.1.3.2. Fungsi Kepuasan Pengguna.....	27
2.1.3.3. Kepuasan Pengguna dan Faktor Pengukurnya.....	28
2.1.4. PROFIT.....	29
2.1.4.1. Pengertian Profit.....	29
2.1.4.2. Ciri Khas Profit (Laba) Akuntansi.....	31

2.1.4. PENELITIAN SEBELUMNYA.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Ruang Lingkup Analisis.....	34
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4. Prosedur Pengumpulan data.....	35
3.5. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. GAMBARAN UMUM BANK JATIM.....	39
4.1.1. SEJARAH SINGKAT BANK JATIM.....	39
4.1.2. VISI DAN MISI PERUSAHAAN.....	41
4.1.2.1. Visi.....	41
4.1.2.2. Misi.....	42
4.1.3. MOTTO PERUSAHAAN.....	42
4.1.4. SLOGAN PERUSAHAAN.....	42
4.1.5. LOGO PERUSAHAAN.....	43
4.1.6. FUNGSI BANK JATIM.....	44
4.1.7. PRODUK DAN JASA.....	45
4.1.8. STRUKTUR ORGANISASI BANK JATIM.....	49

4.2. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN.....	57
4.2.1. Pengguna Kartu ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	57
4.2.2. Data Kepuasan Nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	59
4.2.3. Perolehan Profit atas ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya Periode 2004 sampai dengan 2006.....	66
4.3. PEMBAHASAN.....	74
4.3.1. Dampak Penerapan ATM Bersama terhadap Kepuasan Nasabah dan Profit pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	74
4.3.2. Permasalahan yang Berhubungan dengan Mesin ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	78
4.3.3. Permasalahan yang Berhubungan dengan Adanya Keluhan Nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	84
4.3.4. Beberapa Upaya yang Dilakukan oleh Pihak Bank untuk Mengatasi Masalah yang Dihadapi.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5.1. KESIMPULAN.....	92
5.2. SARAN.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Pemegang Kartu ATM bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	58
Tabel 4.2	Tanggapan Responden terhadap Masing-masing Indikator dari Masing-masing Kategori pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	61
Tabel 4.3	Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2004).....	67
Tabel 4.4	Perbandingan Pendapatan dan Biaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2004).....	68
Tabel 4.5	Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2005) .....	69
Tabel 4.6	Perbandingan Pendapatan dan Biaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2005).....	71
Tabel 4.7	Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2006).....	72
Tabel 4.8	Perbandingan Pendapatan dan Biaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2006).....	73
Tabel 4.9	Ringkasan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	75

Tabel 4.10	Ringkasan Perbandingan Pendapatan dan Biaya selama Tahun 2004, 2005, dan 2006 yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	77
Tabel 4.11	Permasalahan-Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	79
Tabel 4.12	Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2004).....	80
Tabel 4.13	Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2005).....	81
Tabel 4.14	Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2006).....	82
Tabel 4.15	Komposisi dalam Prosentase Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	83
Tabel 4.16	Rata-rata Success Rate Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	84
Tabel 4.17	Keluhan dan Pelayanannya terhadap ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	85
Tabel 4.18	Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2004).....	86
Tabel 4.19	Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2005).....	87

Tabel 4.20	Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya (Tahun 2006).....	88
Tabel 4.21	Komposisi dalam Prosentase Keluhan yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.....	89



Gambar 2.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
Gambar 2.2	Konfirmasi Terhadap Harapan dan Kepuasan.....	27
Gambar 4.1.	Logo Perusahaan.....	43
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi PT. Bank Jatim [Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri].....	50



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini, menuntut persaingan bisnis yang semakin ketat bagi perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan produk maupun jasa, begitu juga dalam dunia perbankan. Sehingga mau tidak mau demi kelangsungan bisnis mereka, perusahaan-perusahaan tersebut harus berlomba-lomba mencari cara dan sarana yang paling tepat untuk mengatasi persaingan yang terjadi sekaligus mengembangkan bisnis mereka. Salah satu sarana yang dapat dipilih adalah pemilihan dan penggunaan teknologi informasi yang tepat. Teknologi informasi ini dapat membantu perusahaan pada khususnya bank, untuk dapat memantau perkembangan yang diperlukan sekaligus memberikan solusi masalah yang tepat. Karena bank berhubungan langsung dengan pelayanan, maka diakui atau tidak perkembangan bisnis perbankan ke depan sedikit banyak tergantung pada kepuasan para nasabah. Banyak cara yang sudah dilakukan oleh bank-bank yang ada di Indonesia dengan memanfaatkan teknologi-teknologi yang semakin mutakhir demi menunjang bisnisnya, mulai dari kemudahan transaksi *online banking* sampai pada transaksi penarikan melalui *Automatic Teller Machine* atau yang biasa kita kenal dengan ATM.





Sebuah *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah sebuah peralatan telekomunikasi elektronik yang terkomputerisasi yang memungkinkan para nasabah suatu bank untuk menggunakan salah satu metode komunikasi yang aman guna mengakses rekening bank mereka secara langsung, membayar tagihan telepon, atau melakukan penarikan tunai dan memeriksa saldo rekening mereka tanpa melibatkan petugas *teller*. Banyak keuntungan yang bisa didapat dari penggunaan ATM, salah satunya adalah kemudahan yang sudah jelas akan dinikmati oleh para pengguna, hanya dengan memasukkan kartu ATM yang dimiliki dan disertai dengan nomor PIN yang diberikan untuk perlindungan keamanan nasabah, maka nasabah dapat langsung melakukan transaksi penarikan tanpa perlu secara langsung datang ke bank yang bersangkutan.

Sebagai salah satu bank pemerintah yang juga terus berupaya meningkatkan pelayanan dengan tujuan di samping peningkatan profit juga agar tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, PT. Bank Jatim juga memiliki produk pelayanan berupa ATM. Para nasabah PT. Bank Jatim dapat merasakan kemudahan, sebab apabila mereka melakukan penarikan melalui kios-kios ATM maka saat itu juga transaksi-transaksi tersebut akan langsung didebet pada rekening mereka. Kemajuan teknologi yang semakin pesat dewasa ini memberi kesempatan PT. Bank Jatim untuk menerapkan ATM Bersama yang memungkinkan para nasabah melakukan transaksi penarikan tidak hanya terbatas pada kios-kios ATM Bank Jatim saja, melainkan dapat juga dilakukan pada kios-kios ATM terdekat yang tergabung dalam

program ATM Bersama ini, yang dalam hal ini meliputi kurang lebih 52 bank-bank yang ada di Indonesia.

Program ATM Bersama yang memang benar-benar terkomputerisasi ini sangatlah membutuhkan dukungan sistem akuntansi dan sistem informasi yang sangat baik. Oleh karena itulah PT. Bank Jatim selalu berusaha memahami, mencari informasi dan menggunakan teknologi terbaru dalam menunjang kelangsungan program-program yang dimiliki sekarang ini, sehingga dapat benar-benar memenuhi visi dan misi perusahaan yaitu menjadi perusahaan perbankan yang sehat, berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya yang profesional. Tentunya tidak pernah lepas dari perhatian pihak manajemen mengenai kepuasan nasabah, sebab nasabah merupakan faktor yang sangat penting.

Selain pengaruhnya pada kepuasan nasabah, hal lain yang juga perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah pengaruh penggunaan ATM tersebut pada profit perusahaan. Baik pengaruh negatif maupun pengaruh positif, yang dalam hal ini berarti penurunan atau kenaikan profit perusahaan.

Pentingnya dampak dari penggunaan ATM bersama pada PT. Bank Jatim terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan profit inilah yang akan dicoba untuk diangkat oleh penulis untuk bahan penyusunan skripsi dengan judul “Dampak Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) Bersama terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank Jatim Surabaya”.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Sesuai dengan uraian pada latar belakang masalah, maka ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi pada hal-hal yang relevan dengan judul, yaitu:

Bagaimana pengaruh penerapan ATM Bersama terhadap kepuasan para nasabah PT. Bank Jatim dan dampaknya pada profit perusahaan?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan utama dari penelitian yang dilakukan adalah untuk:

1. Mendapat pemahaman lebih lanjut mengenai model penerapan sistem ATM Bersama yang akan semakin memberikan kemudahan bagi para pengguna jasa perbankan.
2. Mengetahui dampak-dampak yang terjadi pada profit sebagai akibat penggunaan ATM Bersama.
3. Memahami pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung program penerapan ATM Bersama pada kepuasan nasabah.

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan pada bagian yang menangani ATM agar dapat melakukan evaluasi pada program-program yang dimiliki

dan dijalankan saat ini agar dapat memberi pengaruh yang lebih baik dari segi profit dan kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Kalangan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengembangan pengetahuan dan gambaran yang akan menambah perbendaharaan penulisan ilmiah mengenai pengaruh penggunaan ATM Bersama pada perbankan.

## 3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberikan manfaat gambaran dan pendorong bagi pihak lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai dunia perbankan pada khususnya mengenai ATM.

## 4. Bagi Penulis

Mendapat tambahan ilmu praktis di samping untuk pengembangan teori yang selama ini didapat dan dipelajari selama masa perkuliahan mengenai sistem-sistem informasi akuntansi maupun manajemen.

## **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Secara keseluruhan skripsi ini ditulis dengan sistematika yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan mengenai sistematika skripsi.

**Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini meliputi landasan teori meliputi teori mengenai ATM pada umumnya dan ATM Bersama pada khususnya, teori mengenai kepuasan pengguna, dan profit yang menguraikan konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan.

**Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan metode pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis meliputi penjelasan tentang jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang didahului dengan gambaran umum perusahaan meliputi sejarah perusahaan, lokasi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan dan pembahasan mengenai hasil-hasil.

**Bab V : Simpulan dan Saran**

Bagian pertama bab ini merupakan kesimpulan yang ditarik berdasarkan pembahasan yang dilakukan dalam bab sebelumnya.

Bagian kedua adalah saran yang diajukan penulis untuk berbagai pihak.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. LANDASAN TEORI**

##### **2.1.1. ATM (*Automatic Teller Machine*) BERSAMA**

###### **2.1.1.1. Pengertian ATM Bersama**

PT. Artajasa Pembayaran Elektronik atau dikenal dengan nama pendek Artajasa ini terbilang pesat pertumbuhannya. Sejak tahun 2002, bendera ATM Bersama yang disandangnya semakin berkibar. Padahal, ketika kali pertama dikelola oleh Lintasarta—sekarang pemegang saham Artajasa—pada 1990, hanya ada empat bank yang menjadi anggota, yakni Bank Bali, Bank Dagang Negara (BDN), Bank Duta, dan Citibank.

Tapi kini ada 50 bank yang berhasil digandengnya. Tak heran jika jumlah ATM-nya semakin bertambah, yakni mencapai 6.512 unit. Akhir 2005, Artajasa menargetkan 60 bank yang akan menjadi anggotanya. Sebagian besar bank yang tergabung dalam jaringan ini adalah bank pembangunan daerah (BPD).

Pertengahan Februari lalu, Artajasa melakukan suatu terobosan dengan meluncurkan fitur interkoneksi regional dengan Malaysian Electronic Payment System (MEPS). Melalui fasilitas ini, anggota jaringan ATM Bersama dapat melakukan transaksi di lebih 4.500 mesin ATM anggota Bankcard di Malaysia. Begitu pula sebaliknya.

Dengan kerjasama ini, Artajasa juga ditunjuk Bank Indonesia (BI) untuk menjadi Asian Pay. Salah satu tujuannya adalah memudahkan para tenaga kerja Indonesia (TKI) yang ada di Malaysia untuk melakukan transaksi.

#### **2.1.1.2. Latar Belakang ATM Bersama**

ATM-BERSAMA merupakan salah satu jasa Lintasarta di bidang perbankan yang mengakomodasi dan melayani perbankan dalam bidang pelayanan jasa ATM. Jasa ATM-BERSAMA pertama kali diluncurkan April 1990 dengan 4 (empat) *founder member* yaitu Bank Bali, Bank Duta, Bank Dagang Negara, dan Citibank.

Konsep ATM-BERSAMA merupakan solusi dalam mengembangkan jaringan ATM dengan meningkatkan utilitas terminal ATM karena terminal ATM milik suatu bank tidak hanya digunakan oleh Bank pemilik terminal tetapi juga dipakai oleh Bank lain anggota dari ATM-BERSAMA dan *settlement* transaksi antar bank dilakukan melalui fasilitas kliring Bank Indonesia.

PT. Aplikanusa Lintasarta (selanjutnya disebut Lintasarta atau LA), perusahaan *provider* komunikasi data di Indonesia, merupakan lembaga independent yang berperan sebagai koordinator ATM-BERSAMA. Pada jaringan ATM-BERSAMA, Lintasarta menyediakan pusat *suitsing* jaringan ATM dan memberikan layanan ATM. Lintasarta adalah institusi pertama yang menyediakan layanan konsep ATM bersama di Indonesia dan berpengalaman menyelenggarakan jasa jaringan ATM.



### 2.1.1.3. Konfigurasi

Konfigurasi ATM-BERSAMA menurut koneksi terminal ATM dibagi dalam 2 (dua) bagian yaitu *ATM-BERSAMA front-end* dan *ATM-BERSAMA back-end*. *ATM-B front-end* adalah terminal ATM-BERSAMA, dimana terminal adalah milik bank dan pengisian uang oleh bank, yang koneksinya ke *host* Lintasarta, dimana Lintasarta yang mengoperasikan dan memonitor terminal ATM tersebut, sedangkan *ATM-BERSAMA back-end* adalah terminal ATM-BERSAMA yang terkoneksi ke *host* bank dioperasikan dan dimonitor oleh bank yang bersangkutan. Setiap nasabah bank anggota ATM-BERSAMA dapat bertransaksi di terminal ATM bank miliknya atau terminal ATM milik bank lain yang ditandai dengan logo ATM-BERSAMA.

Ditinjau dari database bank maka ATM-BERSAMA dibagi dalam *full online* dan *semi online*. Hubungan *full online* terjadi jika bank telah mempunyai *host* dan aplikasi untuk mengoperasikan terminal ATM dan melakukan verifikasi data kartu, data PIN dan data rekening di sisi *host* bank sendiri, dengan konfigurasi ini hanya 1 (satu) *link* koneksi ke *host* Lintasarta.

Bagi hubungan *semi online* bank masih “menitipkan” sebagian datanya yaitu data kartu di *host* Lintasarta untuk keperluan verifikasi dan validasi data kartu dan data PIN sedangkan database rekening terdapat di *host* bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa ATM-BERSAMA mewajibkan anggota ATM-BERSAMA *online* dari *host* Lintasarta ke *host* bank.

#### 2.1.1.4. Syarat Keanggotaan

Syarat keanggotaan ATM-BERSAMA secara umum adalah sebagai berikut:

1. Peserta kliring Bank Indonesia
2. *Online (full online atau semi online)*
3. Untuk bank yang tidak memiliki kantor pusat/cabang di wilayah Jakarta wajib menunjuk bank korespondensi

#### ATM-BERSAMA FET

1. Tahun ke-1 memiliki 5 terminal ATM
2. Tahun ke-2 memiliki 8 terminal ATM
3. Tahun ke-3 memiliki 10 terminal ATM

#### ATM-BERSAMA BET

1. Tahun ke-1 memiliki 10 terminal ATM
2. Tahun ke-2 memiliki 15 terminal ATM
3. Tahun ke-3 memiliki 20 terminal ATM

#### 2.1.1.5. Anggota

Anggota ATM-BERSAMA adalah Bank peserta kliring Bank Indonesia BERSAMA terdiri dari beragam bank mulai bank asing, bank pembangunan daerah, dan bank swasta. Jumlah bank yang telah bergabung adalah sebanyak 54 bank dengan terminal lebih kurang 600 terminal ATM, berikut ini daftar anggota ATM-BERSAMA.

<u>NO.</u>	<u>BANK</u>	<u>NO.</u>	<u>BANK</u>
1.	BANK JATIM	28.	BANK PERMATA
2.	BANK DKI	29.	B N P
3.	BANK JABAR	30.	BANK DANAMON
4.	BANK DIY	31.	MESTIKA DARMA
5.	BANK SULSEL	32.	BANK SWADESI
6.	BANK KALTIM	33.	BANK BNI
7.	BANK KALSEL	34.	BANK BUKOPIN
8.	BANK SULUT	35.	BANK NAGARI
9.	BANK LAMPUNG	36.	BANK MALUKU
10.	BANK RIAU	37.	MAYORA
11.	BANK PAPUA	38.	BANK SUMUT
12.	BANK ACEH	39.	BANK JAMBI
13.	BANK KALTENG	40.	BANK INA PERDANA
14.	BANK BPD BALI	41.	BANK HS 1906
15.	BANK IFI	42.	BANK NTT
16.	ABN AMRO BANK	43.	BANK NTB
17.	S C B	44.	BANK PANIN
18.	BANK NISP	45.	BANK AGRONIAGA
19.	BANK ARTOS	46.	BUANA INDONESIA
20.	BANK MUAMALAT	47.	SYARIAH MANDIRI
21.	BANK NIAGA	48.	SYARIAH MEGA IND
22.	BANK MEGA	49.	EKSEKUTIF INTERNAS
23.	BANK BRI	50.	GANESHA
24.	BANK A N K	51.	BANK SULTRA
25.	BANK MAYAPADA	52.	BANK BENGKULU
26.	COMMONWEALTH	53.	LIPPO
27.	BANK BUMIPUTERA	54.	BANK MANDIRI

#### 2.1.1.6. Sandard Layanan

ATM-BERSAMA menyediakan layanan ATM 24 jam sehari 7 hari seminggu dalam hal pengoperasian terminal ATM-BERSAMA *front-end, host* dan pelayanan pelanggan. Standard pelayanan *uptime* terminal ATM adalah 97 %.



### 2.1.1.7. Pengertian JITU

JITU singkatan dari Jaringan Informasi dan Transaksi keUangan, adalah suatu solusi untuk transaksi yang memungkinkan Institusi keuangan mengembangkan produknya tanpa investasi awal yang tinggi.

JITU merupakan jawaban kebutuhan bagi institusi perbankan untuk meningkatkan akan Layanan Perbankan Antar Cabang, Layanan Pembayaran Elektronik, Layanan *Third Party Teller*, Layanan *Corporate/ Home Banking*. Sedangkan jenis transaksi perbankan yang dapat dikembangkan dengan JITU antara lain setoran tunai/ cek, penarikan tunai, pembayaran (kredit atau kartu kredit), atau melihat data *account* pembauran buku tabungan.

Keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan layanan perbankan JITU :

1. Layanan perbankan antar cabang dapat ditingkatkan tanpa banyak mengubah sistem perbankan yang telah ada.
2. Jika telah memiliki sistem perbankan yang berbeda di Kantor cabang, layanan perbankan JITU akan menyediakan akses dari lokasi-lokasi cabang tanpa banyak mengubah sistem dan server JITU akan menangani metode akses yang diperlukan.
3. Investasi awal yang minimal karena Lintasarta menyediakan kebutuhan perangkat lunak dan hubungan antar jaringan yang dibutuhkan. Layanan JITU tidak mengubah sistem yang telah ada baik di Pusat maupun Cabang.

sehingga investasi tetap aman. Anda hanya perlu menyediakan perangkat dapat menggunakan jasa ini.

4. Metode pembiayaan *Pay As You Play* memungkinkan anda untuk meminimalkan biaya penyediaan layanan.

#### **2.1.1.8. Manfaat JITU**

Dengan layanan Perbankan JITU, bank dapat memusatkan pendapatan dan keuntungan serta pelayanan kepada nasabah, yaitu :

1. Bank dapat lebih memusatkan perhatian pada keuntungan akhir dibandingkan dengan *Return On Investment (ROI)*, karena dengan mudah dapat menghitung keuntungan yang didapat per-transaksi.
2. Dengan *One Time Sign-Up Fee* dan biaya berlangganan bulanan untuk layanan JITU, pengeluaran dalam berlangganan JITU adalah minimal.
3. Dapat mengembangkan pendistribusian produk serta lokasi-lokasi pelayanan pelanggan dengan menunjuk pihak ketiga sebagai agen. JITU akan memberikan infrastruktur penyediaan jasa yang dibutuhkan.
4. Memberikan saran efektif untuk menerapkan alternatif penyediaan jasa dengan pembiayaan variabel (*Variable Cost*), alternatif yang lebih disukai dibandingkan dengan alternatif pembiayaan tetap (*Fixed Cost*).

## 2.1.2. ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*)

### 2.1.2.1. Pengertian ATM (*Automatic Teller Machine*)

*Automatic Teller Machine* menurut Lipis, Marshal, dan Linker (1992:20) didefinisikan sebagai mesin elektro-mekanis tanpa manusia yang dipakai oleh nasabah bank untuk memperoleh jasa-jasa perbankan. Fasilitas ini merupakan produk retail, artinya diberikan kepada nasabah perorangan dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah untuk dapat menarik uang tunai tanpa harus datang ke kounter bank.

ATM terdiri dari tiga tempat untuk masukan (*input*) informasi ke dalam sistem, dan tiga tempat untuk keluaran (*output*).

Tiga tempat untuk masukan meliputi :

1. *Card input reader*

Merupakan tempat nasabah memasukkan kartu ATM.

2. *Numeric keyboard*

Merupakan tombol tempat nasabah memasukkan jumlah transaksi yang diinginkan.

3. *Function keyboard*

Merupakan tempat nasabah memasukkan jenis transaksi yang diinginkan.

Tiga tempat keluaran meliputi :

1. *Message display panel*

Merupakan monitor yang menayangkan instruksi-instruksi untuk melakukan transaksi yang dapat dengan mudah diikuti oleh nasabah.

## 2. *Cash dispenser*

*Merupakan tempat untuk mengeluarkan uang pada saat transaksi penarikan uang dilakukan.*

## 3. *Receipt printer*

Merupakan tempat untuk mengeluarkan tanda terima setelah transaksi dilakukan sebagai bukti bahwa transaksi telah dilakukan.

### 2.1.2.2. Jenis-Jenis ATM

Boyle (1988:5) membedakan ATM menurut fungsi dan modelnya.

Jenis ATM menurut fungsinya dapat dibedakan menjadi :

#### 1. *Limited service ATM*

Mesin ATM ini hanya berfungsi sebagai *cash dispenser*, hanya untuk penarikan uang tunai saja.

#### 2. *Full service ATM*

ATM jenis ini mempunyai fungsi yang lebih lengkap, antara lain berfungsi sebagai penarikan uang tunai, penyetoran uang tunai, tempat pembayaran, pengecekan saldo, pemindahan (*transfer*) uang, dan fungsi pembuatan laporan.

##### a. Fungsi penarikan uang tunai.

Penarikan uang tunai dapat dilakukan melalui mesin ATM, dimana penarikan tersebut dapat berasal dari rekening tabungan, giro, rekening kartu kredit dan lain-lain.

b. Fungsi penyetoran uang tunai.

Penyetoran uang tunai ke bank dapat juga dilayani oleh mesin ATM, dimana penyetoran tersebut dapat ke sebuah rekening tabungan, giro, atau ke rekening lainnya. Nasabah melakukan penyetoran dengan memasukkan uang yang akan disetorkan ke dalam amplop yang disediakan di ATM dan kemudian melaksanakan instruksi-instruksi yang tertera di ATM seperti memasukkan jumlah uang yang disetorkan dan nomor rekening yang dituju dan selanjutnya memasukkan amplop ke dalam mesin.

c. Fungsi pembayaran.

Nasabah dapat melakukan pembayaran-pembayaran melalui mesin ATM dengan mengurangkan dari rekening giro atau tabungan. Contoh dari pembayaran yang dapat dilakukan melalui mesin ATM adalah pembayaran tagihan rekening telepon, listrik, kartu kredit dan lain-lain.

d. Fungsi pengecekan saldo.

Informasi saldo dari rekening nasabah dapat diketahui melalui mesin ATM, hal ini terutama untuk mesin-mesin ATM yang *on-line*.

e. Fungsi *transfer* uang.

Nasabah dapat melakukan *transfer* (pemindahan) uang tunai dari satu rekening ke rekening lainnya dalam satu bank melalui mesin ATM.

f. Fungsi pembuatan laporan.

Beberapa ATM dapat menyediakan fasilitas pembuatan laporan rekening di bank sesuai dengan keinginan nasabah. Laporan ini berbeda dengan



laporan saldo karena isinya lebih detail dan sama dengan laporan yang dikirimkan bank kepada nasabah.

Fungsi-fungsi yang dijalankan mesin ATM di negara maju sudah lebih maju dan jenis-jenis layanan yang diberikan juga lebih beragam, Handhoni (1996:56-57). Hal ini dapat dilihat dari pembelian tiket bioskop, tiket penerbangan, pembelian saham di bursa efek, pelayanan penarikan uang koin, serta berbagai layanan bahasa dapat dilayani oleh mesin ATM.

Menurut modelnya, ATM dibagi menjadi ;

1. *Through the wall ATM*

Merupakan ATM yang dibangun di dalam tembok dan biasanya terletak pada dinding bagian luar suatu bank, pada dinding bagian dalam dan lobi suatu bank atau pada dinding tempat-tempat umum.

2. *Indoor free standing lobby unit*

Pada awalnya mesin ini ditempatkan di dalam lobi suatu bank demi keamanan, tetapi dengan pertimbangan untuk lebih meningkatkan jam pelayanan, maka pada saat ini banyak ditempatkan pada tempat-tempat umum dengan jam operasional yang tidak terbatas dan memberikan pelayanan kebutuhan uang tunai nasabah setiap waktu.

3. *Drive-up unit*

ATM jenis ini hampir sama dengan ATM jenis *through the wall*. Hal yang dapat membedakan adalah bahwa ATM jenis ini dipasang dan ditempatkan pada lokasi tertentu dan ditujukan bagi nasabah yang berkendara.

### 2.1.2.3. Kartu Plastik

Salah satu kunci dalam menjalankan ATM adalah kartu plastik. Kartu plastik merupakan alat penggerak ATM yang bersama-sama *Personal Identification Number* (PIN) mengenalkan pemakai pada mesin.

Informasi yang didapat dari kartu plastik menurut Boyle (1988:15) termuat dalam tiga jalur strip magnetik yang memuat bentuk huruf dan atau karakter angka. Strip magnetik tersebut informasi terpenting dan harus dijaga keamanannya yang berada di bagian belakang kartu. Adapun lajur pada strip magnetik adalah :

a. Lajur 1

Lajur ini memuat 79 karakter huruf dan angka (alphanumeric) per inci dengan data dasar meliputi nama dan nomor rekening nasabah. Lajur ini digunakan dalam mode operasi 'hanya membaca' dan untuk menampilkan nama nasabah pada layar monitor ATM. Lajur ini ditentukan oleh *International Air Travel Association*.

b. Lajur 2

Lajur ini berkapasitas 40 karakter per inci dalam bentuk angka dan memuat nomor rekening, tanggal kadaluarsa, dan memuat sebuah ruang untuk memasukkan data-data lain.

c. Lajur 3

Beberapa singkatan ATM, MINTS, dan ISO digunakan pada jalur ini. ATM yang berarti *Automatic Teller Machine*, MINTS yang berarti *Mutual Institution*

*System* yang merupakan organisasi yang mengembangkan lajur ini, dan ISO yang merupakan kependekan dari *International Standart Organization*.

Lajur ini memuat 107 karakter angka per inci dan dapat digunakan dalam mode operasi baik untuk membaca atau menulis.

#### **2.1.2.4. *Personal Identification Number***

*Personal Identification Number* (PIN) merupakan nomor rahasia yang dimiliki nasabah yang mana dengan memasukkan PIN yang dimiliki dapat menghubungkan nasabah dengan ATM. PIN merupakan bentuk pengecekan identitas yang harus dimasukkan ke ATM secara manual oleh nasabah. PIN merupakan nomor rahasia yang sama pentingnya dengan tanda tangan seseorang sehingga tingkat kerahasiaannya harus dijaga dengan benar.

Bank menetapkan PIN dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu PIN ditetapkan oleh bank dan PIN ditetapkan sendiri oleh nasabah. Penetapan PIN oleh bank dapat menggunakan metode sederhana yaitu dengan ditetapkan secara acak untuk setiap nomor rekening atau dengan mengikuti pola tertentu. Metode ini dipandang memiliki banyak kelemahan dan sangat berbahaya jika ada seseorang yang mengetahui pola yang digunakan sehingga memiliki akses tak terbatas untuk semua transaksi ATM.

Penetapan PIN oleh bank dengan metode lain adalah dengan proses pengecekan secara matematika yang banyak dikenal sebagai logaritma. Proses ini mempunyai tiga elemen dasar, yaitu nomor rekening, kunci, dan alogaritma.

Nomor rekening merupakan serangkaian nomor yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Kunci merupakan nomor rahasia yang berupa serangkaian digit. Alogaritma merupakan 'black box' yang berbentuk *processor microelectronic* yang terdiri dari satu atau lebih *chip microelectronic*.

Disamping itu PIN dapat ditentukan sendiri oleh nasabah dan bank dapat langsung mencatatnya sebagai kode akses untuk ATM.

Metode yang digunakan dalam penentuan PIN oleh nasabah adalah :

1. Nasabah memilih sebuah nomor rahasia dan di lain pihak bank juga memilih sebuah nomor rahasia. Korelasi langsung antara kedua nomor tersebut terjadi melalui nomor ketiga yang disebut nomor pengganti (*the offset*). Nomor pengganti dapat ditambahkan atau dikurangkan dari PIN agar mencapai PIN yang dibutuhkan oleh nasabah.
2. Memproses nomor rekening ke dalam alogaritma (pengacakan secara matematika) dengan menggunakan sebuah kunci.

Metode penetapan PIN oleh nasabah dirasa sangat tepat ditinjau dari sudut keamanannya, karena metode ini meminimalkan masalah pengendalian kunci dan pengamanan PIN.

### 2.1.2.5. Produktivitas Operasional ATM

Terdapat tiga tipe produktivitas operasional ATM menurut Chorafas (1988:218-220) :

#### 1. *Distribution productivity*

Efisiensi suatu bank dapat mengakibatkan bertambah atau malah hilangnya pangsa pasar konsumen yang begitu besar. Perbankan elektronik dapat menjadi kunci dari produktivitas distribusi sejak biaya untuk membangun dan mengoperasikan kantor.

Dalam menentukan lokasi dan jumlah ATM, manajemen harus selalu ingat bahwa pelayanan harus meliputi juga kenyamanan lokasi dan juga waktu pelayanan. Faktor produktivitas yang lebih penting daripada penghematan dalam biaya operasi yaitu bahwa ATM dapat didirikan pada tempat dimana kantor cabang tidak dapat didirikan dan dapat menjangkau nasabah yang belum dijangkau oleh pesaing.

#### 2. *Consumer productivity*

Bank harus memenuhi beberapa kriteria ketika mengembangkan ATM-nya. Pendekatan pemasaran dan sistem keamanan yang baik dapat menyebabkan tingkat penerimaan konsumen terhadap ATM menjadi tinggi, keuntungan yang didapat dari ATM harus lebih terlihat oleh konsumen.

#### 3. *Staff Productivity*

Bank harus memberikan motivasi kepada karyawannya jika ingin berhasil dalam program ATM-nya. Karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab

dalam penyampaian pelayanan secara pribadi kepada nasabah dengan mendesain kembali pekerjaannya. Bank harus mengetahui reaksi karyawan terutama karyawan pada bagian *teller* manusia tidak merasa terancam dengan adanya ATM, karena pengadaan ATM sebenarnya tidak ditujukan untuk menggantikan fungsi *teller* manusia tetapi lebih untuk memindahkan atau mengurangi kepadatan nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan rutin.

#### **2.1.2.6. Mengapa Menerbitkan ATM?**

Saham pasar, pengurangan biaya, dan penambahan pendapatan menjelaskan keberadaan ATM. Dalam sistem ATM yang baru, pemeliharaan berdasar pelanggan dan pengurangan biaya yang potensial merupakan hal-hal utama yang diperhatikan. Pada tahap sistem pengiriman, ATM dipandang sebagai alternatif "bertahan" untuk tetap menjaga kantor-kantor cabang tetap buka pada malam hari dan pada akhir minggu, seperti halnya juga tujuan untuk mengurangi antrian pada petugas *teller*, mempertahankan nilai saham di pasar, dan yang terpenting, barangkali adalah, stabilisasi secara berkelanjutan dalam pengurangan biaya dan persyaratan dalam perekrutan staff *teller*.

### 2.1.3. KEPUASAN

Pengertian kepuasan menurut Phillip Kotler (1997:36) adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja akan hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

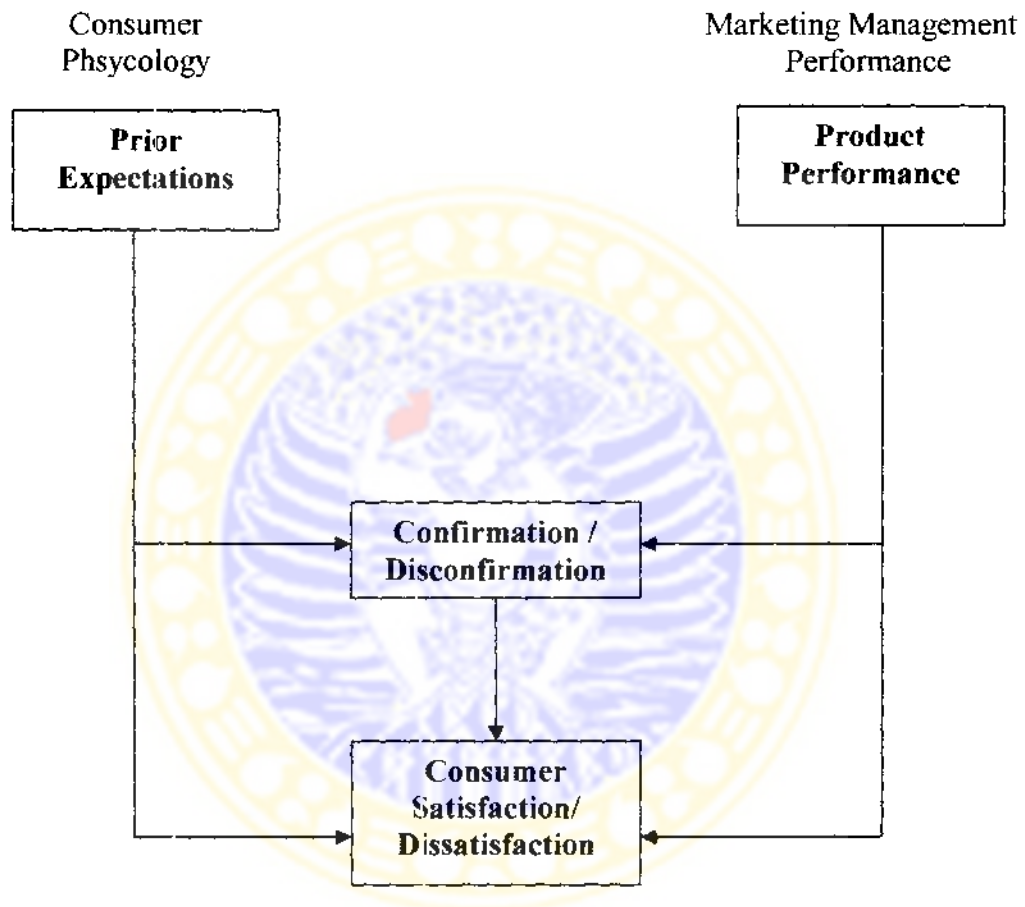
#### 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Yang dimaksud dengan pengertian kepuasan pengguna adalah : perasaan senang dari seorang pengguna informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau suatu hasil informasi yang diperolehnya dan harapan-harapannya atas informasi tersebut. Kepuasan pengguna adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pengguna memandang pekerjaan mereka. (Kotler, 1997:37)

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu cerminan perasaan senang seorang pengguna informasi terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Ini nampak dalam sikap positif para pengguna informasi terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Yang menentukan apakah konsumen puas atau tidak puas adalah kesesuaian antara harapan-harapan konsumen dengan kinerja yang ditunjukkan oleh suatu produk. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Steven P. Schnaars digambarkan sesuai dengan gambar 2.1. berikut ini :

**Gambar 2.1.**  
**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**



**Sumber : Steven P. Schnaars, Marketing Strategy : A Consumer – Driven Approach, The Free press, Macmillan inc, New York, 1991.**



### Keterangan Gambar :

#### 1. Harapan

Harapan telah terbentuk sebelum melakukan pembelian. Komponen ini merupakan manfaat yang dicari konsumen terhadap produk barang maupun jasa dalam melakukan tugasnya. Harapan ini dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya kebutuhan pribadi, pengalaman dalam penggunaan barang atau jasa tersebut, komunikasi dari mulut ke mulut dan kegiatan-kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan.

#### 2. Kinerja yang Ditunjukkan oleh Produk

Komponen ini adalah hasil yang dicapai produk dalam kenyataannya. Dengan kata lain merupakan persepsi konsumen dalam mengukur hasil (kenyataan) yang dicapai oleh suatu produk barang atau jasa.

#### 3. Konfirmasi / Diskonfirmasi

Hasil perbandingan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang sebenarnya ini menimbulkan adanya tiga kemungkinan, yaitu yang dua merupakan diskonfirmasi terhadap harapan sebelumnya dan yang satu adalah konfirmasi.

#### 4. Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen

Hubungan antara kepuasan atau ketidakpuasan dengan konfirmasi atau diskonfirmasi terlihat dalam gambar berikut :

**Gambar 2.2.**  
**Konfirmasi Terhadap Harapan dan kepuasan**

	Confirmation	Disconfirmation
<b>Satisfaction</b>	Product meets Expectations	Product exceed expectations
<b>Dissatisfaction</b>		Product falls below expectations

**Sumber : Steven P. Schnaars, Marketing Strategy : A Consumer – Driven Approach, The Free press, Macmillan inc, New York, 1991, halaman 309.**

### 2.1.3.2. Fungsi Kepuasan Pengguna

Adapun fungsi kepuasan para pengguna secara historis, sering dianggap bahwa para pengguna yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan pengguna yang tinggi dan prestasi pengguna yang tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). Ada banyak pengguna dengan kepuasan kerja yang tinggi tidak menjadi pengguna yang produktifitasnya tinggi, tetapi tetap hanya sebagai pengguna rata-rata. Kepuasan pengguna itu sendiri bukan merupakan suatu motivator kuat.

Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memelihara pengguna agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

Pengguna atau dalam permasalahan yang diangkat kali ini biasa disebut nasabah, dikelompokkan menjadi dua bagian. Yang pertama adalah nasabah yang berbentuk perusahaan atau utilitas baik milik pemerintah maupun swasta, yang kedua adalah nasabah perorangan yang juga dibagi menjadi nasabah perorangan dengan dana besar (seperti nasabah yang memiliki usaha perseorangan) dan nasabah perorangan dengan dana kecil (bersifat pribadi).

### **2.1.3.3. Kepuasan Pengguna dan Faktor Pengukurnya**

Kepuasan pengguna pada suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada satu unit kinerja saja, tetapi menjadi satu kesatuan dengan faktor pendukung lainnya. Kepuasan pengguna ini dapat diukur melalui kualitas jasa yang ditawarkan, dimana terdiri dari beberapa faktor pengukur seperti (Kotler, 1994; 476) :

1. *Reliability* : Kemampuan untuk melaksanakan janji-janji secara tepat dan akurat tentang jasa yang diberikan.
2. *Responsiveness* : Keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* : Pengetahuan dan kesantunan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan keamanan kepada konsumen.

4. *Empathy* : Keterituan tentang perhatian atau kepedulian kepada konsumen dan memberi perhatian secara individual kepada konsumen.
5. *Tangibles* : Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan material komunikasi.

#### **2.1.4. PROFIT**

##### **2.1.4.1. Pengertian Profit**

Profit merupakan suatu pos dasar dan penting dalam laporan keuangan yang memiliki berbagai kegunaan dalam berbagai konteks. Laba pada umumnya dipandang sebagai suatu dasar bagi perpajakan, penentuan kebijakan pembayaran dividen, pedoman investasi dan pengambilan keputusan dan unsur prediksi kinerja perusahaan.

Profit sebagai dasar perpajakan dan pembagian kembali kekayaan di kalangan pribadi. Suatu versi profit, yang dikenal dengan laba kena pajak, dihitung sesuai aturan-aturan yang ditentukan oleh pemerintah. Walaupun besarnya penentuan pajak tidak semata-mata ditentukan oleh profit, tetapi profit menjadi salah satu unsur sebagai dasar pengenaan pajak penghasilan badan usaha.

Profit dianggap sebagai pedoman bagi kebijakan pembagian dividen dan penahanan profit suatu perusahaan. Profit diakui sebagai suatu indikator dari jumlah maksimum yang harus dibagikan sebagai dividen dan atau ditahan untuk perluasan atau diinvestasikan kembali dalam perusahaan.

Profit pada umumnya dianggap sebagai suatu investasi dan pedoman pengambilan keputusan. Ada sebuah hipotesa umum yang menyatakan bahwa investor berusaha untuk memaksimalkan pengembalian atas modal yang diinvestasikan, yang sepadan dengan tingkat risiko yang diterima. Profit pada umumnya juga dianggap sebagai ukuran efisiensi, dimana profit merupakan ukuran kepengurusan (*stewardship*) manajemen atas pengelolaan sumber daya suatu kesatuan (*entity*) dan ukuran efisiensi manajemen dalam menjalankan usaha perusahaan.

Profit dipandang sebagai suatu alat prediksi yang dapat membantu dalam peramalan profit mendatang dan peristiwa ekonomik yang akan datang. Terbukti bahwa nilai profit masa lalu yang didasarkan atas nilai historis dan nilai berjalan, berguna untuk meramalkan nilai mendatang dari kedua versi profit.

Profit berasal dari hasil operasional usaha atau profit biasa, dan dari hasil non-operasional atau keuntungan dan kerugian luar biasa, dimana jumlah keseluruhannya sama dengan profit atau laba bersih.

Mengingat pentingnya informasi profit (laba), FASB dan *Statement of Financial Accounting Concepts (SFAC)* No. 1 secara tegas menyatakan bahwa laporan keuangan perusahaan harus menyajikan laporan laba rugi sebagai ukuran kinerja perusahaan, untuk mengetahui prospek bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan, dimana informasi profit dianggap sebagai alat prediksi yang baik untuk menaksir profit yang baik untuk menaksir profit yang lebih representatif (SFAC No. 1, Paragraf 42-44).

#### 2.1.4.2. Ciri Khas Profit (Laba) Akuntansi

1. Laba akuntansi didasarkan pada transaksi aktual yang dilakukan oleh sebuah perusahaan (terutama pendapatan yang timbul dari penjualan barang atau jasa dikurangi biaya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut).
2. Laba akuntansi didasarkan pada postulate periode dan berhubungan dengan prestasi keuangan perusahaan itu selama periode waktu tertentu.
3. Laba akuntansi didasarkan pada prinsip pendapatan dan membutuhkan definisi, pengukuran, dan pengakuan pendapatan.
4. Laba akuntansi membutuhkan pengukuran biaya dalam bentuk biaya historis bagi perusahaan, yang melahirkan kepatuhan yang ketat pada prinsip biaya.
5. Laba akuntansi mensyaratkan agar pendapatan yang direalisasi dari periode itu dikaitkan pada biaya relevan yang tepat atau sepadan (prinsip *matching*).

Definisi profit atau laba dalam akuntansi konvensional oleh para akuntan merupakan kelebihan pendapatan (surplus) dari kegiatan usaha, yang dihasilkan dengan mengaitkan (*matching*) antara pendapatan (*revenue*) dengan beban terkait dalam suatu periode yang bersangkutan (biasanya dalam waktu tahunan). Selanjutnya laba ditentukan setelah proses tersebut terjadi. Proses pengkaitan (*matching*) menyebabkan timbulnya kewajiban untuk mengalokasikan

beban yang belum teralokasikan ke dalam neraca. Beban-beban yang belum teralokasikan (aktiva non-moneter) bersama-sama dengan aktiva moneter (misal kas, persediaan, dan piutang) setelah dikurangkan dengan kewajiban yang timbul menghasilkan nilai sisa yang disebut *accounting capital* atau *residual equity*. Laba akuntansi berhubungan dengan pengukuran modal dan dalam kenyataannya digunakan sebagai analisis terhadap perubahan modal secara temporer.

#### 2.1.4. PENELITIAN SEBELUMNYA

Penelitian tentang *Automatic Teller System* (ATM) sebelumnya telah banyak dilaksanakan. Salah satunya adalah skripsi Yudhistira Januar S. dengan judul "*Penerapan Non Financial Measurement pada Penilaian Kinerja Operasi ATM Bank "X" cabang Lumajang*". Pada penelitian ini dijelaskan mengenai pentingnya pengukuran non keuangan pada sistem ATM yang dijalankan pada suatu bank.

Pembahasan pada skripsi kali ini juga mengambil lingkup sistem ATM pada suatu bank, bedanya adalah penelitian pada skripsi yang terdahulu mengutamakan pengukuran non keuangan pada kinerja operasi ATM, sedangkan pada penelitian kali ini lebih menekankan pada dampak penggunaan ATM Bersama pada profit dan kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. PENDEKATAN PENELITIAN**

Pendekatan yang diambil dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah suatu pendekatan atau analisa yang menggunakan data, menggambarkan, dan menjelaskan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, peristiwa-peristiwa, obyek studi serta hubungan fenomena yang diselidiki. Pendekatan penelitian deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan serta mengetahui penjelasan secara terinci dan mendalam mengenai obyek studi penelitian. Peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan data atau informasi dari keterangan yang diberikan oleh narasumber berupa kalimat lisan atau tertulis, perilaku, peristiwa-peristiwa dan fenomena-fenomena serta pengetahuan atau obyek studi hasil pengamatan di lingkungan PT. Bank Jatim Surabaya, dan penelitian ini tidak bertujuan untuk membuat generalisasi. Tujuan dari digunakannya pendekatan kualitatif deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran, atau lukisan secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada, sifat-sifat dan karakter serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Kemudian data yang telah dikumpulkan tersebut diinterpretasikan untuk mendapatkan informasi yang



diperlukan agar dapat menentukan topik permasalahan penelitian. Informasi yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan teori dari masalah tersebut.

### 3.2. RUANG LINGKUP ANALISIS

Mengingat kompleksnya realita yang dihadapi serta untuk lebih terfokus, maka dilakukan pembatasan-pembatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Subyek penelitian hanya dilakukan pada kantor PT. Bank Jatim yang berada di Surabaya.
2. Obyek penelitian dalam skripsi ini hanya terbatas pada penggunaan ATM Bersama yang nantinya akan berdampak pada profit dan kepuasan nasabah PT. Bank Jatim. Pada penelitian ini akan digunakan *annual report* yang berhubungan dengan laporan laba rugi pada PT. Bank Jatim. Serta kepuasan nasabah atas penggunaan ATM Bersama yang diperoleh melalui wawancara dengan nasabah.

### 3.3. JENIS DAN SUMBER DATA

Dalam menyusun skripsi ini, jenis data yang dipergunakan meliputi data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka nominal, seperti data akuntansi perusahaan yang mencakup laporan laba rugi secara keseluruhan dan yang berasal dari operasional ATM, dan presentase kepuasan nasabah menurut jumlah responden. Sedangkan data kualitatif berupa gambaran (keterangan), yang digunakan untuk menjelaskan hasil analisis dari pengaruh ATM Bersama pada profit

dan kepuasan nasabah yang didapatkan dari perusahaan, berupa data nasabah, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan kuisioner.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama penelitian yang bersumber dari hasil observasi pada bank yang menjadi obyek penelitian dan hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak terkait. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi sistem ATM yang mendukung, seperti laporan laba rugi, artikel-artikel dari media cetak dan dari buku-buku atau literatur yang mendukung. Selanjutnya data-data tersebut akan diolah dan dilakukan pengkajian ulang sehingga dapat diperoleh data yang dipergunakan dalam penelitian ini.

### **3.4. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA**

Dalam penulisan ini dilakukan prosedur-prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. **Survey pendahuluan**

Survey pendahuluan merupakan tahap yang pertama dalam prosedur pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti berusaha mengenali obyek penelitian, sistem-sistem yang terdapat di dalamnya, serta prosedur-prosedur, sehingga didapat gambaran umum perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang kemudian ditemukan suatu rumusan masalah.

## 2. Studi kepustakaan

Setelah melakukan survey pendahuluan, mengetahui permasalahan yang ada dan merumuskan masalah, maka langkah selanjutnya peneliti mengumpulkan dan mempelajari tulisan-tulisan, artikel-artikel ilmiah dan literatur-literatur ilmiah yang berisi konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut dan digunakan sebagai landasan teoritis untuk pemecahan masalah.

## 3. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan setelah studi kepustakaan dan merupakan kelanjutan dari survey pendahuluan. Dalam melakukan studi lapangan, peneliti mencari dan mendapatkan data secara langsung dari bank.

Beberapa kegiatan dalam studi lapangan antara lain :

### a. Observasi/ pengamatan

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana diadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian

### b. Interview/ wawancara

Interview merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan responden atau pada bagian yang berhubungan data-data yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian.

c. Kuisisioner

Kuisisioner ini dikirimkan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penggunaan ATM Bersama dalam hal ini nasabah PT. Bank Jatim untuk mencari data kepuasan nasabah.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian untuk bukti adanya permasalahan yang dihadapi dalam penelitian.

### 3.5. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah analisis deskriptif, yang dilakukan berdasarkan pengamatan-pengamatan terhadap data-data yang disajikan oleh perusahaan maupun yang peneliti peroleh melalui kuisisioner. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam proses analisis ini adalah :

1. Langkah awal yang dilakukan adalah mencari informasi mengenai gambaran umum perusahaan serta prosedur penggunaan ATM Bersama.
2. Langkah kedua adalah meminta data pengguna ATM Bersama apakah mengalami penurunan atau kenaikan, kapan mulai menggunakan ATM Bersama, alasan memilih ATM Bersama sebagai salah satu produk layanan perusahaan, dan membuat serta menyebar kuisisioner untuk melihat kepuasan nasabah.
3. Langkah ketiga adalah melakukan analisis dengan cara melakukan tabulasi data terlebih dahulu dengan menghitung presentase kepuasan nasabah dan melihat

pengaruh atas penggunaan ATM Bersama pada profit perusahaan yang diberlakukan oleh PT. Bank Jatim.

4. Langkah keempat adalah mencoba mencari kesimpulan atas penelitian dan memberi saran-saran atas temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. GAMBARAN UMUM BANK JATIM**

Nama perusahaan yang akan diamati adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan nama panggilan Bank Jatim yang memiliki nomor PO. BOX 917 ini, berkantor pusat di jalan Basuki Rakhmad 98-104 Surabaya 90217 dengan nomor telepon (031) 5310090-5310099. 13 *line (hunting)* serta faksimil (031) 5311056. didirikan pada 17 Agustus 1961 dan dimiliki oleh Pemerintah Propinsi Jawa Timur, Pemerintah Kabupaten/ Kota se-Jawa Timur dan Pemerintah Pusat. Jumlah kantor yang dimiliki adalah 1 Kantor Pusat; 36 Kantor Cabang; 22 Kantor Cabang Pembantu; 95 Kantor Kas; 90 *Payment Point*; 116 *Mobile Cash*; 24 ATM tergabung dengan 2500 outlet ATM Bersama di Indonesia. (Bank Jatim 2002).

##### **4.1.1. SEJARAH SINGKAT BANK JATIM**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang saat ini dikenal dengan nama Bank Jatim, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian Akte Notaris Anwar Mahajudin No. 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan No. BUM. 9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961. Selanjutnya berdasar pada Undang-undang No. 13 Tahun 1961 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan

Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur No. 2 Tahun 1967 tanggal 10 Juli 1976 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Secara operasional dan seiring perkembangannya, maka pada tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Untuk memperkuat sisi permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah No. 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember 1992 menjadi Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur No. 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah struktur Permodalan/ Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur Pemilik dengan komposisi maksimal 30%.

Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 Tahun 1998 pasal 2 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris di Surabaya R. Sonny Hidayat Yulistyo SH. No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 25 Mei 1999 No. 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008, selanjutnya secara resmi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berstatus menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan sebutan Bank Jatim.

#### **4.1.2. VISI DAN MISI PERUSAHAAN**

Sebagai upaya menerapkan tata kelola organisasi yang baik secara optimal, maka dalam melaksanakan kegiatan usahanya, Bank Jatim mengacu pada visi dan misinya sebagaimana yang tertera di bawah ini :

##### **4.1.2.1. Visi**

Sebagai perusahaan Perbankan yang sehat, mampu berkembang secara wajar, didukung oleh kepemilikan manajemen dan sumber daya manusia yang profesional serta tetap beroperasi dengan memperhatikan Prinsip Prudensial dan *Regulated Banking*. Sehingga menjadi perusahaan jasa perbankan yang terbaik di daerah.



#### **4.1.2.2. Misi**

Sebagai Bank yang mengelola dana Pemerintah Daerah, Bank Jatim berupaya mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah serta ikut mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal.

#### **4.1.3. MOTTO PERUSAHAAN**

Dalam rangka mengantisipasi era pembangunan dunia perbankan dan persaingan secara global, Bank Jatim mempunyai motto "Aman Terpercaya" artinya Bank Jatim mampu melaksanakan tugas yang diamanahkan masyarakat dengan penuh tanggung jawab.

#### **4.1.4. SLOGAN PERUSAHAAN**

"BANK JATIM Banknya Masyarakat Jawa Timur" artinya Bank Jatim mempunyai niatan untuk mensejahterahkan para pemilik, nasabah, seluruh karyawan dan masyarakat Jawa Timur pada umumnya dengan disertai rasa tanggung jawab, dedikasi, integritas, profesionalisme yang tinggi dari masing-masing personil.

#### 4.1.5. LOGO PERUSAHAAN

**Gambar 4.1.  
Logo Perusahaan**



- a. Tugu Pahlawan adalah salah satu citra visual daerah Jawa Timur dan merupakan tugu kebanggaan masyarakat Jawa Timur karena Tugu Pahlawan sudah menjadi identik dengan kota Surabaya. Maka hal ini menjadi alasan utama dalam penciptaan Logo Bank Jatim.
- b. Tugu Pahlawan digambarkan dengan garis-garis perspektif melambangkan pandangan dan cita-cita ke masa depan.
- c. Jumlah garis sebanyak lima buah melambangkan Pancasila yang senantiasa menjadi landasan cita-cita Pembangunan Bank Jatim.
- d. Bentuk lingkaran menggambarkan keutuan, kesatuan, dan tekad yang kuat. Bentuk lingkaran juga diartikan sebagai suatu wadah usaha perbankan yang dinamis.
- e. Warna merah melambangkan keberanian hidup serta kekuatan (*power*).

#### **4.1.6. FUNGSI BANK JATIM**

##### **I. Sebagai Bank Pembangunan, bertugas :**

1. Membiayai usaha-usaha pembangunan di daerah dengan jalan memberikan pinjaman jangka menengah dan jangka panjang.
2. Menghimpun dana-dana jangka menengah dan jangka panjang dengan jalan menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau menerbitkan surat-surat berharga jangka menengah dan jangka panjang.

##### **II. Sebagai Bank Umum, bertugas :**

Menerima simpanan dalam bentuk giro untuk dipergunakan dalam pemberian kredit jangka pendek.

##### **III. Sebagai Pemegang Kas Daerah, bertugas :**

Mengelola keuangan Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Jawa Timur.

##### **IV. Sebagai Bank Devisa, bertugas :**

1. Mengadakan korespondensi dan kerjasama dengan Lembaga Keuangan Bank maupun Bukan Bank di luar negeri.
2. Membiayai transaksi ekspor dan impor.
3. Menerima simpanan dalam bentuk deposito dan giro valuta asing.
4. Memberikan jasa pelayanan perbankan dalam valuta asing seperti Transfer, Inkaso, dan Bank Garansi.
5. Melaksanakan perdagangan jual beli valuta asing.

Disamping tugas di atas, tugas-tugas lain yang diemban oleh bank Jatim adalah :

1. Melakukan usaha-usaha pembiayaan prasarana daerah dan bertindak sebagai penyalur biaya untuk pembangunan proyek-proyek Pemerintah Daerah dan Pemerintah yang ada di daerah.
2. Membantu membiayai usaha-usaha pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Daerah, Perusahaan-perusahaan Daerah yang dikuasai Pemerintah Daerah maupun usaha-usaha swasta yang menunjang peningkatan taraf hidup rakyat.
3. Melaksanakan pembinaan terhadap bank Desa, Bank Pasar, dan lain yang sejenis serta Lumbung Desa yang dikuasai oleh Pemerintah Daerah.
4. Melakukan penyertaan dalam modal perusahaan.

#### **4.1.7. PRODUK DAN JASA**

##### **A. Rekening Giro**

Memberikan kemudahan dalam transaksi penyetoran maupun pengambilan baik secara tunai maupun kliring atau pemindah bukuan. Tersedia dalam bentuk rupiah maupun valuta asing.

##### **B. Deposito Berjangka**

Menawarkan beberapa pilihan sesuai jangka waktu dengan suku bunga yang bersaing. Dapat diperpanjang secara otomatis sesuai konfirmasi awal. Keunggulan Deposito Berjangka adalah dapat dipergunakan sebagai jaminan kredit. Tersedia dalam bentuk rupiah maupun valuta asing.

### C. Sertifikat Deposito

Deposito yang dapat dipindah tangankan dan dapat dicairkan di seluruh Kantor Cabang PT. Bank Jatim pada waktu jatuh tempo. Menawarkan suku bunga yang menarik dan dibayar di muka. Dapat juga dipergunakan sebagai jaminan kredit.

### D. Tabungan

#### 1. Tabungan Siklus

Tabungan eksklusif dengan bunga menarik yang didukung fasilitas ATM. Dapat dipergunakan sebagai jaminan kredit.

#### 2. Tabungan Simpeda

Tabungan berhadiah yang diundi setiap triwulanan dan didukung dengan fasilitas ATM.

#### 3. Tabungan NASA

Sarana penyaluran dana bagi para sosiawan dan donatur kepada anak kurang mampu dalam bentuk bea siswa.

#### 4. Tabungan Haji

Langkah paling mudah dan tepat untuk memenuhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

#### 5. Tabungan BUKADES

Diperuntukkan bagi masyarakat pedesaan baik perorangan maupun kelompok.

### E. **Cek DINDA**

Cek perjalanan (*travellers check*) yang menjamin kenyamanan perjalanan dan dapat dipergunakan sebagai souvenir.

### F. **Kredit**

Guna pembiayaan ekspansi bisnis yang prospektif atau untuk peningkatan kesejahteraan keluarga melalui usaha skala kecil, PT. Bank Jatim menawarkan beberapa skim perkreditan yang antara lain :

1. Kredit Modal Kerja dalam rupiah maupun valuta asing
2. Kredit Investasi dalam rupiah maupun valuta asing
3. Kredit Multi Guna
4. Kredit Pundi Kencana
5. Kredit Pemilikan Rumah
6. Kredit Reformasi
7. Kredit Usaha Kecil
8. Kredit Pengentasan Kemiskinan
9. Kredit Umum Pembiayaan Tenaga Kerja Indonesia
10. Kredit SUDARA
11. Kredit PAK KADES
12. Kredit Pembiayaan L/C kspor
13. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri

**G. Bank Garansi**

1. Bank Garansi Penawaran
2. Bank Garansi Uang Muka
3. Bank Garansi Pelaksanaan
4. Bank Garansi Pemeliharaan
5. Bank Garansi Umum

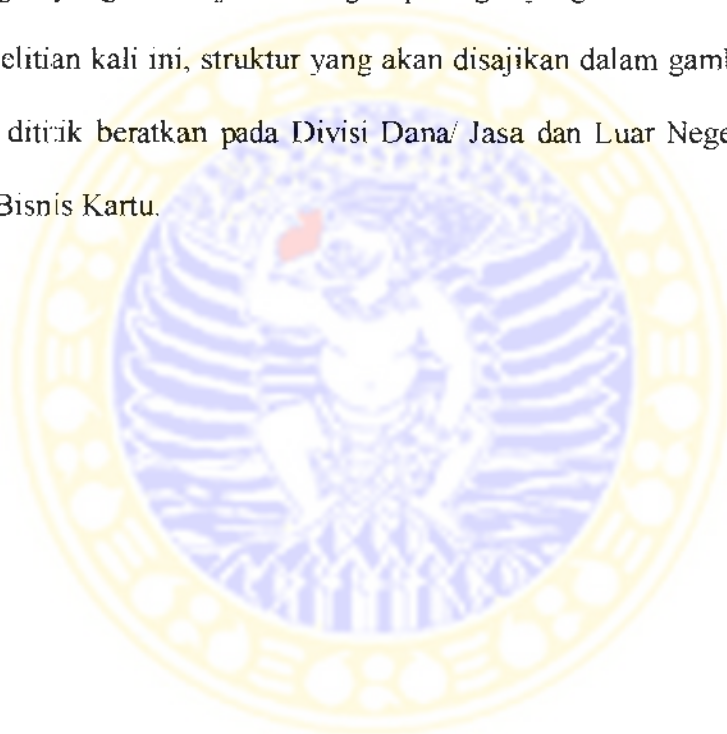
**H. Pelayanan Transaksi Perdagangan Luar Negeri**

Guna mendukung operasional layanan perdagangan luar negeri, PT. Bank Jatim menjalin hubungan dengan bank-bank di luar negeri baik sebagai *depository correspondent* maupun *non depository correspondent*.

**I. Pengiriman Uang dalam Rupiah maupun Valuta Asing****J. Referensi Bank****K. *Safe Deposit Boxes*****L. Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik dan Air****M. Pembayaran Pajak****N. Pedagang Valuta Asing**

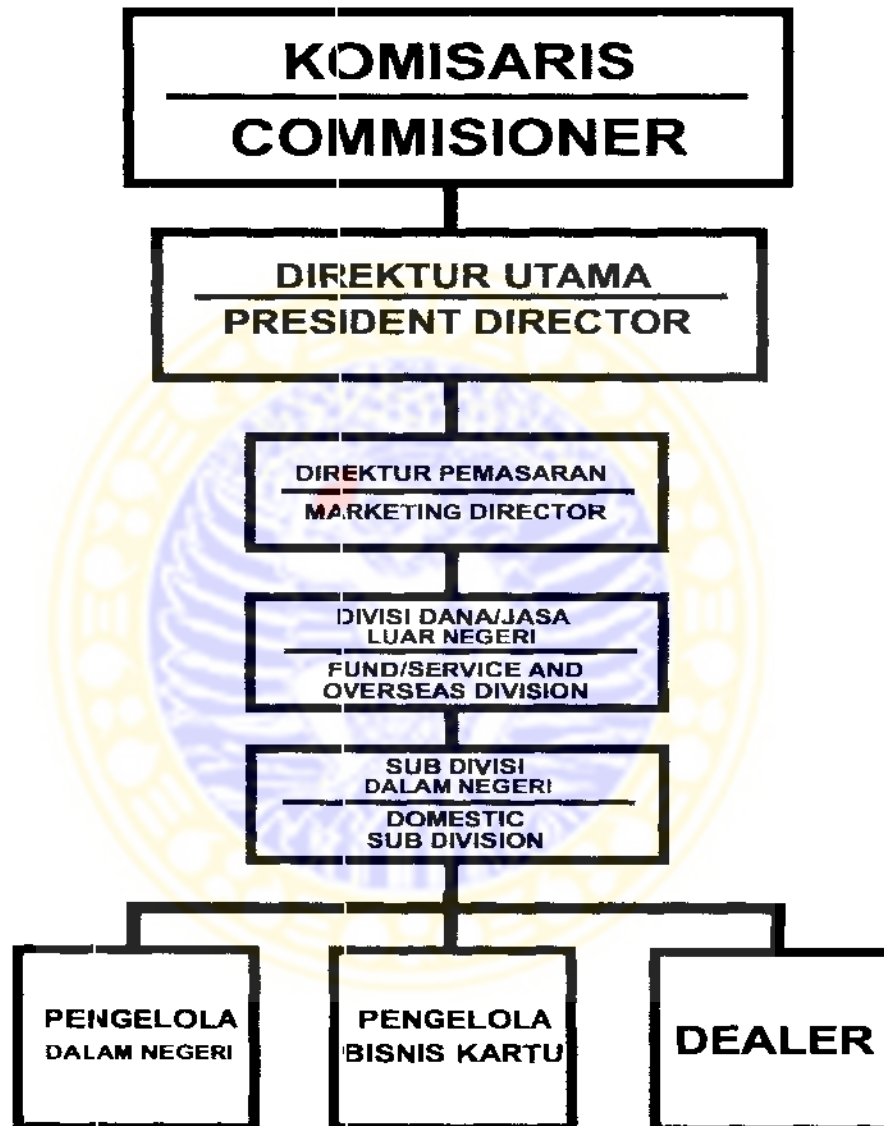
#### **4.1.8. STRUKTUR ORGANISASI BANK JATIM**

Struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan pola tetap dari hubungan diantara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerjasama. Pengertian lain mengatakan struktur organisasi merupakan suatu susunan atau kerangka yang menunjukkan segenap fungsi yang ada dalam suatu organisasi. Dalam penelitian kali ini, struktur yang akan disajikan dalam gambar 4.2. berikut ini akan lebih dititik beratkan pada Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri yang menaungi Pengelola Bisnis Kartu.





**Gambar 4.2.**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Jatim**  
**[Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri]**



**Sumber : *Company Profile* PT. Bank Jatim.**

- A. **Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri** mempunyai tugas pokok mengelola dan mengendalikan dana yang bersumber dari Modal Sendiri, Obligasi, Dana Masyarakat, Kas Daerah, Likuiditas Bank Indonesia maupun dana-dana lainnya.

Menghimpun dana potensial melalui kegiatan pemasaran untuk diteruskan ke cabang-cabang untuk didaya-gunakan secara optimal dalam kegiatan pembiayaan dan pengembangan Bank. Peningkatan usaha-usaha pelayanan produk dan jasa perbankan dengan mengembangkan semua produk dan jasa non kredit serta promosinya. Melaksanakan pengendalian yang berhubungan dengan assets dan liabilities serta kegiatan yang berhubungan dengan valuta asing dan transaksi luar negeri. Menyelenggarakan kegiatan hubungan antar lembaga untuk kemajuan bisnis dan peningkatan citra perusahaan (*corporate image*).

**B. Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri** sebagaimana dimaksud, terdiri dari:

1. Sub Divisi Dalam Negeri;
2. Sub Divisi Luar Negeri;
3. Sub Divisi Penunjang Bisnis;
4. Sub Divisi *Assets & Liabilities Management* (ALMA).

Sub Divisi-Sub Divisi tersebut di atas masing-masing dipimpin oleh seorang Pemimpin Sub Divisi yang secara hirarkhis berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pemimpin Divisi Dana/ Jasa dan Luar Negeri.

**C. Sub Divisi Dalam Negeri** mempunyai tugas-tugas pokok :

1. Menyusun estimasi Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Propinsi Jawa Timur dan Pemerintah Kabupaten/ Kota se Jawa Timur yang berasal dari Bank;
2. Menyusun dan mengusulkan rencana tambahan saham Pemerintah Propinsi Jawa Timur dari Penyisihan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

3. Mengelola dan mengadministrasikan saham-saham Pemerintah Propinsi Jawa Timur dan Pemerintah Kabupaten/ Kota se Jawa Timur;
4. Menyelenggarakan penerbitan saham untuk keperluan bukti kepemilikan saham Bank serta menyimpan dalam Daftar Pemegang Saham;
5. Mengupayakan sumber dana dari Lembaga Keuangan dan Bank;
6. Mengupayakan sumber dana dari kredit likuiditas Bank Indonesia, bank-bank lain dan Lembaga Keuangan selain Bank serta Lembaga-lembaga lainnya;
7. Mengupayakan pengerahan dana masyarakat, obligasi dan surat berharga serta pinjaman lainnya;
8. Menganalisa situasi Pasar Uang dan Pasar Modal untuk kepentingan operasional Bank;
9. Mendistribusikan dana-dana yang diperoleh untuk kepentingan Cabang;
10. Menyelenggarakan jual beli surat-surat berharga;
11. Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan pasar uang dan modal serta melakukan pengukuran pembukuan antar kantor Bank dan bank-bank lain;
12. Melaksanakan transaksi SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri);
13. Mengkoordinasi pengoperasian komputer CTS (*Costumer Transaction Service*) guna melakukan renewal data transaksi dari masing-masing cabang yang telah memiliki fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM);
14. Menyelenggarakan kegiatan bisnis kartu;
15. Menangani Administrasi akibat adanya transaksi Antar Kantor dari masing-masing cabang yang telah memiliki fasilitas ATM;

16. Memantau persediaan dana di cabang dan mengelola kelebihan dana baik yang berasal dari cabang maupun sumber lain secara aman dan akurat untuk mengatur likuiditas bank;
17. Mengatur dan mengawasi kegiatan/ transaksi pinjaman dan penempatan dana baik pada pasar uang dan *fix income*;
18. Mengusulkan pemberian serta evaluasi terhadap fasilitas *money market line*;
19. Melakukan *settlement* dan administrasi terhadap transaksi-transaksi yang dilakukan dalam penyaluran kelebihan dana;
20. Mengelola kegiatan operasional Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BIRTGS), maupun kegiatan operasional Bank Indonesia *Scriptless Securities Settlement System* (BI-SSSS), serta melakukan kegiatan administrasi lainnya dalam sistem BI-RTGS dan BI-SSSS;
21. Mengkoordinir pelaksanaan PPh pasal 23 atas bunga simpanan (final);
22. Melakukan penyusunan anggaran tahunan dalam rangka pelaksanaan kegiatan sesuai lingkup bidang tugasnya;
23. Menyelenggarakan kegiatan penyusunan, pengembangan sistem dan prosedur serta ketentuan-ketentuan yang diperlukan sesuai bidang tugasnya;
24. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya;
25. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

**D. Sub Divisi Dalam Negeri** terdiri dari :

1. Pengelola Dalam Negeri;
2. Pengelola Bisnis Kartu;

Secara hirarkhis organisatoris berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pemimpin Sub Divisi Dalam Negeri. Pengelola Bisnis Kartu dimaksud mempunyai tugas-tugas pokok;

1. Mengkoordinasi pengoperasian komputer CTS (*Costumer Transaction Servie*) guna melakukan renewal data transaksi dari masing-masing cabang yang telah memiliki fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM);
2. Menangani administrasi akibat adanya transaksi Antar Kantor dari masing-masing cabang yang telah memiliki fasilitas ATM;
3. Mengembangkan fungsi ATM untuk mendukung program pemasaran, pelayanan unggul dan penciptaan produk baru (*derivative product*);
4. Mengelola aktivitas penerbitan, administrasi dan distribusi kartu ATM, Kartu debit dan mendistribusikan kartu kredit serta mengelola produk-produk lainnya di Divisi Dana/ Jasa & Luar Negeri;
5. Mendukung tercapainya program layanan unggul;
6. Berkoordinasi dengan Unit kerja terkait dalam proses pengembangan dan perbaikan sistem dan penunjangnya yang terkait dengan bisnis kartu kredit dan kartu debit;
7. Menunjang kelancaran aktivitas surat menyurat yang berkaitan dengan aktivitas bisnis kartu Bank Jatim;

8. Mengelola *inventory* dan ketersediaan sarana penunjang bisnis kartu guna kontinuitas dan mutu pelayanan bisnis kartu Bank Jatim;
  9. Melaksanakan penyusunan anggaran tahunan dalam rangka pelaksanaan kegiatan sesuai lingkup bidang tugasnya;
  10. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya;
  11. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.
3. *Dealer.*
1. Memantau persediaan dana di cabang-cabang dan mengelola kelebihan dana baik yang berasal dari cabang maupun sumber lain secara aman dan akurat untuk meningkatkan likuiditas.
  2. Melakukan kegiatan transaksi pinjaman dan penempatan dana bank dalam rupiah maupun valas serta mencatat hasil transaksi pinjaman dan penempatan dana bank.
  3. Melakukan kegiatan transaksi pasar uang antar bank untuk mencapai laba yang maksimal sesuai prosedur, dengan mempertimbangkan resiko yang ada.
  4. Mengusulkan dan mengevaluasi pemberian *money market line* dan fasilitas lain yang diberikan kepada *counter party*.

5. Memantau kecenderungan-kecenderungan yang terjadi di pasar uang maupun pasar antar bank serta menganalisa informasi ekonomi dan bisnis untuk menetapkan strategi pendanaan.
6. Membuat analisa dan proyeksi kebutuhan likuiditas bank maupun likuiditas cabang.
7. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan transaksi surat-surat berharga rupiah dengan tujuan untuk investasi maupun untuk perdagangan.
8. Membuat dan menandatangani *deal slip* transaksi, dan melakukan input ke *esteem* serta melakukan pencatatan dalam *work sheet money market*.
9. Menjual surat berharga rupiah karena kekurangan likuiditas maupun menjual portofolio surat berharga yang harga pasarnya cenderung turun.
10. Berkoordinasi dengan unit kerja terbaik dalam proses pengembangan dan perbaikan sistem dan penunjangnya yang terkait dengan bisnis jual beli surat-surat berharga dan perdagangan rupiah.
11. Melaksanakan kegiatan penyusunan, pengembangan sistem dan prosedur serta ketentuan-ketentuan yang diperlukan sesuai lingkup bidang tugasnya.
12. Melaksanakan penyusunan anggaran tahunan dalam rangka pelaksanaan kegiatan sesuai lingkup bidang tugasnya.
13. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.

14. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

## **4.2. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN**

### **4.2.1. Pengguna Kartu ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

Kecepatan dan ketepatan transaksi merupakan keunggulan yang dimiliki oleh ATM Bersama pada PT. Bank Jatim untuk menarik nasabah agar lebih banyak bertransaksi dengan menggunakan ATM.

Fasilitas ini disediakan oleh pihak bank dengan tujuan membantu dan memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam hal melakukan transaksi sehingga para nasabah tidak perlu lagi melakukan transaksi manual dengan antrian yang cukup panjang. Hal tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang nantinya akan berdampak pada kepuasan nasabah sehingga menyebabkan peningkatan jumlah nasabah, yang secara langsung akan berdampak pada peningkatan profit perusahaan.

Berikut dalam tabel 4.1 akan ditampilkan secara lengkap jumlah pemegang kartu ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya mulai dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2006.



**Tabel 4.1**  
**Jumlah Pemegang Kartu ATM bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

NO	BULAN	TAHUN		
		2004	2005	2006
1	Januari	14,008	36,102	58,507
2	Februari	14,933	37,641	60,178
3	Maret	16,452	40,345	62,092
4	April	18,293	42,061	64,648
5	Mei	20,114	43,844	67,927
6	Juni	21,849	45,713	70,040
7	Juli	24,075	47,570	71,830
8	Agustus	26,073	49,323	73,712
9	September	28,787	51,626	76,402
10	Oktober	30,386	53,526	78,413
11	November	31,438	54,902	80,272
12	Desember	34,044	56,863	82,787

**Sumber : Intern Perusahaan**

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa pemohon kartu ATM telah meningkat secara pesat dari tahun ke tahun. Akhir tahun 2004 jumlah pemegang kartu ATM sebanyak 34.044 nasabah, kemudian meningkat menjadi 56.863 pada akhir tahun 2005, lalu pada akhir tahun 2006 kembali mengalami peningkatan menjadi 82.787 nasabah. Dengan peningkatan yang selalu signifikan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa ATM Bersama pada PT. Bank Jatim telah diminati oleh para nasabahnya dan telah dijadikan pilihan dalam melaksanakan transaksi-transaksi perbankan.

#### 4.2.2. Data Kepuasan Nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya

Setelah peneliti melakukan penyebaran kuisioner pada 200 responden selaku nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim secara *accidental*, peneliti kemudian melakukan tabulasi data untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Dalam tabel 4.2 berikut ini akan ditampilkan secara detail jumlah perolehan beserta persentasenya berdasarkan apa yang dirasakan oleh para responden. Dimana perhitungannya akan didasarkan pada beberapa indikator menurut teori kepuasan nasabah yang mengacu kepada kualitas jasa (Kotler, 1994; 476), yaitu *Reliability* (Kehandalan) yang meliputi pembukaan rekening baru, kepemilikan kartu ATM, fasilitas yang ditawarkan oleh ATM Bersama, dan transaksi melalui ATM Bersama. Indikator yang kedua adalah *Responsiveness* (Tanggapan) yang meliputi beberapa kategori yaitu kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM Bersama, kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah, ketepatan dalam penyesuaian saldo, kemudahan dalam transfer rekening. Indikator berikutnya yang akan digunakan adalah *Assurance* (Jaminan) yang meliputi kategori keamanan selama melakukan transaksi. Peneliti juga menggunakan indikator *Empathy* (Empati) yang akan mencakup kategori pelayanan pemblokiran rekening, dan jam operasional ATM. Indikator terakhir yang digunakan dalam penelitian kali ini untuk menguji tingkat kepuasan nasabah adalah *Tangibles* (Wujud Fisik) yang terdiri dari 3 kategori yaitu lokasi mesin ATM, kelancaran mesin ATM, dan kesiapan mesin ATM.

Nilai ukuran yang akan digunakan dalam penelitian kali ini untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dimulai dari sangat baik (SB), baik (B), cukup (C), tidak baik (TB), sangat tidak baik (STB). Jumlah total didapat dari menjumlahkan masing-masing kategori dari setiap indikator yang kemudian akan dijumlahkan secara total untuk memperoleh nilai keseluruhan dari masing-masing indikator. Presentase dari masing-masing nilai ukuran didapat dari pembagian jumlah masing-masing nilai ukuran dengan total nilai ukuran dari masing-masing kategori.



**Tabel 4.2**  
**Tanggapan Responden terhadap Masing-masing Indikator dari Masing-masing Kategori**  
**pada PT. Bank Jatim Surabaya**

No	Pernyataan	Hasil Perhitungan					
		Indikator					
1	RELIABILITY	SB	B	C	TB	STB	Total
a.	Kemudahan persyaratan dalam membuka rekening baru.	84	63	53	0	0	200
		42.00%	31.50%	26.50%	0.00%	0.00%	100.00%
b.	Kemudahan persyaratan untuk memiliki kartu ATM.	77	84	39	0	0	200
		38.50%	42.00%	19.50%	0.00%	0.00%	100.00%
c.	Fasilitas yang ditawarkan oleh ATM Bersama.	54	82	58	6	0	200
		27.00%	41.00%	29.00%	3.00%	0.00%	100.00%
d.	Waktu transaksi melalui ATM Bersama.	48	73	77	2	0	200
		24.00%	36.50%	38.50%	1.00%	0.00%	100.00%
<b>SUB TOTAL</b>		<b>263</b>	<b>302</b>	<b>227</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>800</b>
		<b>32.88%</b>	<b>37.75%</b>	<b>28.38%</b>	<b>1.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
2	RESPONSIVENESS	SB	B	C	TB	STB	Total
a.	Penarikan uang tunai yang lebih mudah dan cepat.	93	87	20	0	0	200
		46.50%	43.50%	10.00%	0.00%	0.00%	100.00%
b.	Kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah bila kartu ATM sudah jadi.	48	112	40	0	0	200
		24.00%	56.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
c.	Ketepatan dalam penyesuaian saldo rekening.	50	73	60	13	4	200
		25.00%	36.50%	30.00%	6.50%	2.00%	100.00%
d.	Kemudahan dalam transfer rekening.	73	75	45	7	0	200
		36.50%	37.50%	22.50%	3.50%	0.00%	100.00%
<b>SUB TOTAL</b>		<b>264</b>	<b>347</b>	<b>165</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>800</b>
		<b>33.00%</b>	<b>43.38%</b>	<b>20.63%</b>	<b>2.50%</b>	<b>0.50%</b>	<b>100.00%</b>

No	Pernyataan	Hasil Perhitungan					
		Indikator					
3	ASSURANCE	SB	B	C	TB	STB	Total
a.	Keamanan selama melakukan transaksi pada mesin ATM	58	100	42	0	0	200
		29.00%	50.00%	21.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>SUB TOTAL</b>		58	100	49	0	0	200
		29.00%	50.00%	24.50%	0.00%	0.00%	100.00%
4	EMPATHY	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
a.	Pelayanan pemblokiran ATM memadai.	47	120	33	0	0	200
		23.50%	60.00%	16.50%	0.00%	0.00%	100.00%
b.	Jam operasional ATM yang selalu bisa diandalkan.	87	96	17	0	0	200
		43.50%	48.00%	8.50%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>SUB TOTAL</b>		134	216	50	0	0	400
		33.50%	54.00%	12.50%	0.00%	0.00%	100.00%
5	TANGIBLES	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
a.	Lokasi ATM terjamin dan strategis.	26	80	85	9	0	200
		13.00%	40.00%	42.50%	4.50%	0.00%	100.00%
b.	Kelancaran mesin ATM terjamin.	43	72	69	16	0	200
		21.50%	36.00%	34.50%	8.00%	0.00%	100.00%
c.	Kesiapan mesin ATM terjamin.	41	133	26	0	0	200
		20.50%	66.50%	13.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>SUB TOTAL</b>		110	285	180	25	0	600
		18.33%	47.50%	30.00%	4.17%	0.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>		829	1,250	671	53	4	2,800
		29.61%	44.64%	23.96%	1.89%	0.14%	100.00%

Sumber : Lampiran 1 yang Sudah Diolah.

Dapat dilihat dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari masing-masing kategori yang terdapat pada indikator *Reliability*, para responden cenderung memberikan jawaban yang baik bahkan yang memberikan jawaban sangat baik pun tidak sedikit. Sehingga dapat dilihat secara total yang memberikan tanggapan sangat baik sebesar 32,88%, kemudian yang memberikan tanggapan baik sebesar 37,75%, dan yang memberikan tanggapan cukup sebanyak sebesar 28,38%. Walaupun sangat kecil tetapi masih ada yang memberikan tanggapan tidak baik yaitu sebesar 1,00%, dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Sedangkan pada indikator yang kedua, yaitu indikator *responsiveness* tanggapan dari para responden juga didominasi paling banyak oleh tanggapan sangat baik dan baik. Dalam indikator ini secara total dapat dilihat dari tabel tersebut di atas yang memberikan tanggapan sangat baik sebesar 33,00% dari keseluruhan responden, lalu yang memberikan tanggapan baik terdapat atau sebesar 43,38% dari keseluruhan responden, dan 20,63% responden memberikan tanggapan yang cukup mengenai masing-masing kategori yang ditanyakan pada indikator tersebut. Dalam indikator ini juga masih terdapat 2,50% yang memberikan tanggapan tidak baik dari pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner yang meliputi kategori dalam indikator *Responsiveness* ini, dan bahkan masih ada juga sebesar 0,50% dari jumlah keseluruhan responden yang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Pada indikator yang ketiga yaitu *Assurance*, yang hanya meliputi satu kategori yaitu keamanan selama melakukan transaksi pada mesin ATM, sebanyak 29,00% dari keseluruhan responden memberikan tanggapan yang sangat baik, dan sebesar 50,00% responden memberikan

tanggapan yang baik, kemudian 49 responden memberikan tanggapan cukup. Dalam indikator ini dapat dilihat di tabel 4.2 di atas bahwa tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik apalagi yang berpendapat sangat tidak baik mengenai indikator ini pada pihak perusahaan terkait dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam kuisioner. Indikator keempat yang akan dijelaskan berikut ini adalah *Empathy* yang meliputi dua kategori. Yang pertama adalah pelayanan pemblokiran ATM memadai, dimana sebesar 23,50% dari keseluruhan responden memberikan tanggapan yang sangat baik, kemudian sebesar 60,00% responden berpendapat baik mengenai kategori ini, dan sebesar 16,50% responden berpendapat cukup mengenai kategori ini. Dan tidak ada satu respondenpun yang memberikan tanggapan tidak baik maupun sangat tidak baik pada kategori ini. Kategori kedua pada indikator keempat adalah jam operasional ATM yang selalu bisa diandalkan, dimana sebesar 43,50% responden memberikan tanggapan sangat baik, kemudian sebesar 48,00% responden memberikan tanggapan baik dan 8,50% dari keseluruhan responden memberikan tanggapan cukup. Dalam kategori ini juga tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik maupun yang berpendapat sangat tidak baik. Indikator yang terakhir yang tersaji pada tabel 4.2 di atas adalah *Tangibles*, yang meliputi tiga kategori yaitu lokasi ATM terjamin dan strategis, kelancaran mesin ATM terjamin, dan kesiapan mesin ATM terjamin. Secara total yang berarti meliputi ketiga kategori tersebut, terdapat 18,33% responden memberikan tanggapan sangat baik, sebesar 47,50% responden memberikan tanggapan baik, kemudian sebesar 4,17% responden memberikan tanggapan tidak

baik, dalam indikator ini tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Sehingga dapat disimpulkan secara total dari keseluruhan indikator yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terdapat 29,61% dari total keseluruhan responden yang memberikan tanggapan yang sangat baik, lalu 44,54% dari keseluruhan responden yang memberikan tanggapan baik, kemudian 23,96% memberikan tanggapan cukup, 1,89% dari total responden yang berpartisipasi menjawab kuisioner yang disebar oleh peneliti memberikan tanggapan tidak baik, dan 0,14% dari total keseluruhan responden masih memberikan tanggapan sangat tidak baik. Dari tabel-tabel yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan para nasabah Bank Jatim khususnya nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya termasuk dalam kategori baik. Ini membuktikan bahwa pihak bank telah mendapatkan kepercayaan dari para nasabahnya dan pelayanan pihak bank kepada para nasabahnya telah diperbaiki dari tahun ke tahun.



#### **4.2.3. Perolehan Profit atas ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya Periode 2004 sampai dengan 2006**

Setiap kali perusahaan menerapkan sistem baru pada operasionalnya, selalu harus memikirkan apakah hal tersebut akan berdampak baik bagi kelangsungan bisnis perusahaan. Begitu juga halnya dengan PT. Bank Jatim saat akan menerapkan ATM Bersama. Pihak perusahaan juga memikirkan mengenai perolehan keuntungan.

PT. Bank Jatim mulai menggunakan ATM Bersama pada tahun 1998. Peneliti memilih tahun 2004, 2005, dan 2006 sebagai acuan penelitian sebab dari kurun waktu tiga tahun inilah, pada tahun 2004 perusahaan masih mengalami kerugian kemudian tahun 2005 perusahaan mulai menampakkan keuntungan dari penggunaan ATM Bersama.

Pengukuran perolehan keuntungan ini diperoleh dengan membandingkan pendapatan yang dihasilkan dari operasional ATM dengan biaya yang timbul selama operasional ATM. Pendapatan ATM PT. Bank Jatim didasarkan pada volume transaksi yang terjadi setiap bulannya dibandingkan dengan hasil *fee* per transaksi yang diperoleh, sedangkan biaya yang timbul selama operasional adalah biaya langganan selama pelaksanaan operasional ATM.

Tabel 4.3 sampai dengan tabel 4.8 berikut ini akan menyajikan pendapatan-pendapatan yang diperoleh dari operasional ATM beserta perbandingannya dengan biaya yang timbul selama kurun waktu 2004,2005, sampai 2006.

**Tabel 4.3**  
**Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank**  
**Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2004)**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>VOLUME TRANSAKSI</b>	<b>HASIL FEE/TRANSAKSI (Rp)</b>	<b>PENDAPATAN (Rp)</b>
1	Januari	2,944	3,000	8,832,000
2	Februari	2,998	3,000	8,994,000
3	Maret	3,397	3,000	10,191,000
4	April	3,474	3,000	10,422,000
5	Mei	3,738	3,000	11,214,000
6	Juni	3,849	3,000	11,547,000
7	Juli	3,717	3,000	11,151,000
8	Agustus	3,562	3,000	10,686,000
9	September	3,379	3,000	10,137,000
10	Oktober	4,338	3,000	13,014,000
11	November	4,841	3,000	14,523,000
12	Desember	4,844	3,000	14,532,000
<b>TOTAL</b>		<b>45,081</b>	<b>3,000</b>	<b>135,243,000</b>

**Sumber : Intern Perusahaan yang Sudah Diolah.**

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa volume transaksi meningkat setiap bulannya, sehingga secara otomatis juga meningkatkan pendapatan dari operasional ATM bersama. Total volume transaksi pada tahun 2004 adalah 45.081 transaksi, setelah dikalikan dengan hasil *fee* yang didapat perusahaan maka pendapatan dari ATM Bersama pada PT. Bank Jatim pada tahun 2004 adalah Rp 135.243.000,00.

**Tabel 4.4**  
**Perbandingan Pendapatan dan Biaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2004)**

NO	BULAN	PENDAPATAN (Rp)	BIAYA LANGGANAN (Rp)	BIAYA PERAWATAN MESIN (Rp)	BIAYA PENYUSUTAN (Rp)	BIAYA TRANSAKSI	KEUNTUNGAN/ KERUGIAN (Rp)
1	Januari	8.832.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	3.633.300	
2	Februari	8.994.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	3.352.400	
3	Maret	10.191.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	4.024.700	
4	April	10.422.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	4.255.100	
5	Mei	11.214.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.078.400	
6	Juni	11.547.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.396.000	
7	Juli	11.151.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.742.400	
8	Agustus	10.686.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.580.600	
9	September	10.137.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.528.100	
10	Oktober	13.014.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	6.201.600	
11	November	14.523.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.574.500	
12	Desember	14.532.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	9.758.800	
<b>TOTAL</b>		<b>135.243.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>64.125.900</b>	

Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa pendapatan ATM bersama pada tahun 2004 meningkat, tetapi setelah dikurangkan dengan biaya, perusahaan masih menderita kerugian sebesar Rp 548.683.092,00 yang disebabkan karena perusahaan masih dalam taraf menyesuaikan diri dengan sistem baru yang diterapkan, dalam hal ini adalah ATM Bersama itu sendiri. Biaya dalam hal ini yang dimaksud adalah biaya langganan server ATM, biaya perawatan mesin ATM, biaya penyusutan, dan biaya transaksi.

**Tabel 4.5**  
**Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank**  
**Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2005)**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>VOLUME TRANSAKSI</b>	<b>HASIL FEE/TRANSAKSI (Rp)</b>	<b>PENDAPATAN (Rp)</b>
1	Januari	5,036	3,000	15,108,000
2	Februari	5,429	3,000	16,287,000
3	Maret	5,261	3,000	15,783,000
4	April	5,245	3,000	15,735,000
5	Mei	5,966	3,000	17,898,000
6	Juni	5,877	3,000	17,631,000
7	Juli	6,661	3,000	19,983,000
8	Agustus	5,671	3,000	17,013,000
9	September	6,189	3,000	18,567,000
10	Oktober	7,589	3,000	22,767,000
11	November	6,792	3,000	20,376,000
12	Desember	6,488	3,000	19,464,000
<b>TOTAL</b>		<b>72,204</b>	<b>3,000</b>	<b>216,612,000</b>

**Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.**

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa tidak seperti halnya yang terjadi pada tahun 2004, volume transaksi pada tahun 2005 mengalami peningkatan dan juga penurunan setiap bulannya. Tetapi meskipun begitu secara keseluruhan volume transaksi pada tahun 2005 masih tetap mengalami peningkatan yang cukup tajam jika dibandingkan dengan tahun 2004, yaitu sebesar 72.204 transaksi. Sehingga pendapatan yang diperoleh pada tahun 2005 juga meningkat yaitu sebesar Rp 216.612.000,00.



**Tabel 4.6**  
**Perbandingan Pendapatan dan Biaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2005)**

NO	BULAN	PENDAPATAN (Rp)	BIAYA LANGGANAN (Rp)	BIAYA PERAWATAN MESIN (Rp)	BIAYA PENYUSUTAN (Rp)	BIAYA TRANSAKSI	KEUNTUNGAN/ KERUGIAN (Rp)
1	Januari	15.108.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	4.151.200	(40.692.016)
2	Februari	16.287.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	6.629.000	(41.763.016)
3	Maret	15.783.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	7.098.300	(42.865.316)
4	April	15.735.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	7.955.300	(43.910.316)
5	Mei	17.898.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	8.032.100	(43.752.116)
6	Juni	17.631.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	8.955.400	(44.074.416)
7	Juli	19.983.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	16.166.800	(41.567.016)
8	Agustus	17.013.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	14.143.700	(42.586.716)
9	September	18.567.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	14.918.600	(41.091.616)
10	Oktober	22.767.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	16.970.200	(35.283.216)
11	November	20.376.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	13.730.900	(31.274.916)
12	Desember	19.464.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	18.662.000	(32.588.016)
<b>TOTAL</b>		<b>216.612.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>137.413.500</b>	<b>(540.601.692)</b>

Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.

Pada tabel 4.6 tersebut di atas, dapat dilihat bahwa rugi masih diderita oleh pihak bank dari operasional ATM bersama. Pada tahun 2005 kerugian yang diperoleh oleh PT. Bank Jatim mengecil sebesar Rp 540.601.692,00

**Tabel 4.7**  
**Pendapatan yang Diperoleh dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank**  
**Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2006)**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>VOLUME TRANSAKSI</b>	<b>HASIL FEE/TRANSAKSI (Rp)</b>	<b>PENDAPATAN (Rp)</b>
1	Januari	7,883	3,000	23,649,000
2	Februari	5,897	3,000	17,691,000
3	Maret	6,223	3,000	18,669,000
4	April	6,065	3,000	18,195,000
5	Mei	6,634	3,000	19,902,000
6	Juni	7,231	3,000	21,693,000
7	Juli	7,740	3,000	23,220,000
8	Agustus	8,046	3,000	24,138,000
9	September	8,079	3,000	24,237,000
10	Oktober	10,421	3,000	31,263,000
11	November	8,199	3,000	24,597,000
12	Desember	9,067	3,000	27,201,000
<b>TOTAL</b>		<b>91,485</b>	<b>3,000</b>	<b>274,455,000</b>

**Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.**

Pada tahun 2006, seperti yang tersaji pada tabel 4.7 di atas, tampak bahwa volume transaksi juga meningkat secara signifikan. Total volume transaksi pada tahun 2006 adalah 91.485 transaksi, sehingga pendapatan dari operasional ATM bersama pada tahun 2006 sebesar Rp 274.455.000,00.

**Tabel 4.8**  
**Perbandingan Pendapatan dan Riaya dari Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2006)**

NO	BULAN	PENDAPATAN (Rp)	BIAYA LANGGANAN (Rp)	BIAYA PERAWATAN MESIN (Rp)	BIAYA PENYUSUTAN (Rp)	BIAYA TRANSAKSI	KEUNTUNGAN/ KERUGIAN (Rp)
1	Januari	23.649.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	8.914.500	(26.015.516)
2	Februari	17.691.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.306.700	(39.265.716)
3	Maret	18.669.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	8.521.200	(32.862.216)
4	April	18.195.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	9.979.000	(33.474.016)
5	Mei	19.902.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	3.640.700	(39.188.716)
6	Juni	21.693.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	5.425.800	(35.382.816)
7	Juli	23.220.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	14.225.800	(22.675.816)
8	Agustus	24.138.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	11.165.100	(27.517.116)
9	September	24.237.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	10.978.000	(27.361.016)
10	Oktober	31.263.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	11.702.800	(10.189.816)
11	November	24.597.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	20.374.437	(31.127.453)
12	Desember	27.201.000	16.500.000	26.400.000	8.750.016	21.109.000	(45.558.016)
<b>TOTAL</b>		<b>274.455.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>131.343.037</b>	<b>(476.688.229)</b>

Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.



Pada tahun 2006 seperti yang ditunjukkan oleh tabel 4.8 di atas, yang secara akumulatif meskipun semakin menurun kerugian masih dialami oleh PT. Bank Jatim Surabaya yaitu sebesar Rp 476.688.229,00

### **4.3. PEMBAHASAN**

#### **4.3.1. Dampak Penerapan ATM Bersama terhadap Kepuasan Nasabah dan Profit pada PT. Bank Jatim Surabaya**

Dalam penggunaan sistem baru, selalu membutuhkan penyesuaian agar sistem tersebut benar-benar bisa memenuhi harapan manajemen yaitu menunjang bisnis perusahaan, dan bukan malah menambah masalah yang nantinya akan merugikan perusahaan. Begitu juga yang terjadi pada PT. Bank Jatim Surabaya, yang juga menerapkan ATM Bersama sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap para nasabahnya yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profit perusahaan.

Berbagai macam masalah juga dihadapi perusahaan pada awal penggunaan sistem tersebut. Seperti yang nanti akan dijelaskan pada bahasan berikutnya mengenai permasalahan-permasalahan yang dialami oleh perusahaan, baik yang disebabkan oleh kinerja mesin maupun yang disebabkan oleh kesalahan para nasabah sendiri. Tetapi meskipun demikian, pihak bank juga telah melakukan segala upaya untuk menanggulangi masalah-masalah tersebut, sehingga para nasabah merasa diperhatikan kepentingan dan dibantu dalam menghadapi kesulitan selama menggunakan pelayanan ATM Bersama ini. Oleh karena itulah meskipun masih ada beberapa masalah yang dihadapi, tetapi para nasabah Bank Jatim khususnya yang

mengandalkan ATM Bersama sebagai bentuk pelayanan transaksi tetap merasa puas dan tetap mempercayakan seluruh kegiatan perbankan mereka pada Bank Jatim.

Berikut pada tabel 4.9 akan ditampilkan kembali secara total tingkat kepuasan nasabah terhadap ATM Bersama sebagai salah satu fasilitas yang ditawarkan pada PT. Bank Jatim Surabaya.

**Tabel 4.9**  
**Ringkasan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.**

No	Pernyataan	Hasil Perhitungan					
		Indikator					
1	RELIABILITY	SB	B	C	TB	STB	Total
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>32.88%</b>	<b>37.75%</b>	<b>28.38%</b>	<b>1.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
2	RESPONSIVENESS	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>33.00%</b>	<b>43.38%</b>	<b>20.63%</b>	<b>2.50%</b>	<b>0.50%</b>	<b>100.00%</b>
3	ASSURANCE	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>29.00%</b>	<b>50.00%</b>	<b>24.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
4	EMPATHY	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>33.50%</b>	<b>54.00%</b>	<b>12.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
5	TANGIBLES	Indikator					
		SB	B	C	TB	STB	Total
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>18.33%</b>	<b>47.50%</b>	<b>30.00%</b>	<b>4.17%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>29.61%</b>	<b>44.64%</b>	<b>23.96%</b>	<b>1.89%</b>	<b>0.14%</b>	<b>100.00%</b>

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa usaha pengendalian masalah yang dilakukan oleh pihak bank telah cukup maksimal, dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank saat nasabah mengalami kesulitan telah membuat para nasabah merasa puas. Ini dapat dilihat pada tabel 4.9 bahwa responden selaku nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya memberikan tanggapan yang didominasi oleh pendapat sangat baik dan baik. Secara keseluruhan hanya 1,89% responden yang memberikan tanggapan tidak baik dan hanya 0,14% responden yang berpendapat sangat tidak baik. Tetapi meskipun demikian presentase yang dirasa kecil tersebut juga masih harus diperhatikan oleh pihak bank agar dapat ditangani sebaik mungkin dan sebisa mungkin dihilangkan, dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan nasabah semakin meningkat dan dengan sendirinya akan menambah kepercayaan nasabah terhadap pihak bank, yang nantinya akan meningkatkan jumlah nasabah, kemudian secara otomatis akan menyebabkan peningkatan profit perusahaan.

Pada tabel 4.10 berikut akan ditampilkan secara ringkas daftar pendapatan dan biaya selama tiga tahun untuk mengetahui peningkatan atau penurunan profit yang dialami perusahaan selama menyediakan fasilitas ATM Bersama.

**Tabel 4.10**  
**Ringkasan Perbandingan Pendapatan dan Biaya selama Tahun 2004, 2005, dan 2006 yang Diperoleh dari**  
**Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

<b>PENDAPATAN (Rp)</b>	<b>BIAYA LANGGANAN (Rp)</b>	<b>BIAYA PERAWATAN MESIN (Rp)</b>	<b>BIAYA PENYUSUTAN (Rp)</b>	<b>BIAYA TRANSAKSI</b>	<b>KEUNTUNGAN/ KERUGIAN (Rp)</b>
<b>135.243.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>64.125.900</b>	<b>(548.683.092)</b>
<b>216.612.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>137.413.500</b>	<b>(540.601.692)</b>
<b>274.455.000</b>	<b>198.000.000</b>	<b>316.800.000</b>	<b>105.000.192</b>	<b>131.343.037</b>	<b>(476.688.229)</b>

**Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.**

Dari tabel di atas biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan adalah sebesar Rp 548.683.092,00 pada tahun 2004. Ini disebabkan karena perusahaan masih membutuhkan waktu penyesuaian dalam penggunaan sistem tersebut. Dimana para nasabah juga masih membutuhkan sosialisasi dalam penggunaannya. Pada tahun 2005 biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan sudah mulai berkurang yaitu sebesar Rp 540.601.692,00 yang kemudian tahun 2006 biaya yang dikeluarkan semakin menurun sebesar Rp 476.688.229,00. Perolehan keuntungan tersebut tidak terlepas dari dampak kepuasan para nasabah terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

#### **4.3.2. Permasalahan yang Berhubungan dengan Mesin ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

Dalam pengoperasian ATM Bersama, pihak bank juga mengalami beberapa permasalahan. Dalam pembahasan penelitian kali ini akan diangkat mengenai masalah yang dihadapi PT. Bank Jatim yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Baik dalam kelancaran mesin yang juga ditanyakan pada kuisioner yang disebar kepada para nasabah, yang sangat berpengaruh pada kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Juga pada keluhan nasabah dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabahnya untuk mengatasi masalah tersebut. Karena pada dasarnya penelitian ini mengangkat masalah kepuasan nasabah, maka pihak bank juga perlu memberikan perhatian pada kelancaran mesin ATM yang digunakan. Agar dapat

tercapai kepuasan nasabah yang diinginkan, sehingga menambah jumlah nasabah, yang akhirnya juga akan berpengaruh pada peningkatan profit secara keseluruhan.

Mesin merupakan elemen utama dalam operasional ATM yang harus mendapatkan perhatian yang cukup dari pihak manajemen. Dalam hal ini mesin memegang peranan yang sangat penting, dikarenakan apabila didapatkan hasil yang memuaskan (sesuai dengan harapan) dalam operasional mesin, maka proses produksi selanjutnya akan dapat diselenggarakan dengan baik dan lancar. Mesin ATM Bersama PT. Bank Jatim menggunakan beberapa macam merk, antara lain Olivetti, IBM Diebold, Omron, dan NCR.

Pada tabel 4.11 berikut ini akan disajikan permasalahan yang dihadapi PT. Bank Jatim selama mengoperasikan ATM Bersama.

**Tabel 4.11**  
**Permasalahan-Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

<b>NO</b>	<b>KEJADIAN</b>	<b>PENYEBAB</b>
1	<i>Line to switch not operational.</i>	Gangguan saluran komunikasi.
2	<i>Dispenser inoperable.</i>	Dispenser tidak berfungsi.
3	<i>Switch unavailable - hard down.</i>	Gangguan sistem aplikasi.
4	<i>Server off - line.</i>	Server sedang tidak <i>on - line</i> .
5	<i>Swap undelivered message.</i>	Gagal transaksi diawali gangguan komunikasi.

**Sumber : Intern Perusahaan**

Kejadian-kejadian di atas sering dijumpai saat pelaksanaan operasi ATM Bersama dalam usaha penyediaan layanan kepada para nasabahnya. Permasalahan-

permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang bersumber dari aktivitas operasional mesin. Secara rinci, frekuensi permasalahan-permasalahan tersebut akan disajikan dalam tabel 4.12 sampai dengan tabel 4.14 berikut ini yang menyajikan permasalahan mesin ATM mulai tahun 2004 sampai dengan tahun 2006.

**Tabel 4.12**  
**Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2004)**

<b>BULAN</b>	<b>LINE TO SWITCH NOT OPERATIONAL</b>	<b>DISPENSER INOPERABLE</b>	<b>SERVER OFF-LINE</b>	<b>SWITCH UNAVAILABLE - HARD DOWN</b>	<b>SWAP UNDELIVERED MESSAGE</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	3	2	2	-	-	7
Februari	2	2	-	-	-	4
Maret	-	-	-	2	-	2
April	2	-	-	-	-	2
Mei	-	-	1	-	-	1
Juni	-	-	-	-	-	0
Juli	-	-	-	1	-	1
Agustus	-	2	-	-	2	4
September	-	-	-	2	-	2
Oktober	2	-	-	-	-	2
November	-	-	1	2	-	3
Desember	-	2	-	-	2	4
<b>JUMLAH</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>32</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

Pada tahun 2004, seperti ditunjukkan pada tabel 4.12 di atas, permasalahan yang paling banyak dihadapi oleh perusahaan adalah *lie to switch not operational* atau dalam hal ini yang dimaksud adalah gangguan saluran komunikasi, yang

menyebabkan terputusnya hubungan dengan server pusat. Masalah *dispenser Inoperable* atau tidak berfungsinya dispenser atau tempat penyimpanan uang dalam mesin ATM juga cukup banyak dialami oleh perusahaan pada tahun 2004.

**Tabel 4.13**  
**Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2005)**

<b>BULAN</b>	<b>LINE TO SWITCH NOT OPERATIONAL</b>	<b>DISPENSER INOPERABLE</b>	<b>SERVER OFF-LINE</b>	<b>SWITCH UNAVAILABLE - HARD DOWN</b>	<b>SWAP UNDELIVERED MESSAGE</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	2	3	-	-	-	5
Februari	-	-	-	-	1	1
Maret	-	-	-	-	-	0
April	-	2	-	-	-	2
Mei	-	-	1	-	-	1
Juni	-	2	-	2	-	4
Juli	-	-	-	-	-	0
Agustus	2	2	-	-	2	6
September	-	-	-	-	-	0
Oktober	-	1	-	-	-	1
November	-	1	-	-	-	1
Desember	-	-	1	-	-	1
<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

Pada tahun 2005, masalah gangguan saluran komunikasi, telah mengalami banyak penurunan, ini membuktikan bahwa pihak bank telah memberikan pelayanan yang memadai bagi para nasabahnya dengan memperbaiki kekurangan yang dimiliki.



Tetapi meskipun begitu, pada tabel 4.13 di atas dapat dilihat satu masalah dapat teratasi, tetapi masalah lain muncul. Masalah tidak berfungsinya dispenser meningkat menjadi 11. Secara keseluruhan permasalahan yang dihadapi oleh pihak bank dalam hal penerapan ATM Bersama ini mengalami penurunan yang cukup drastis, pada tahun 2005 apabila dibandingkan dengan tahun 2004.

**Tabel 4.14**  
**Frekuensi Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**  
**(Tahun 2006)**

<b>BULAN</b>	<b>LINE TO SWITCH NOT OPERATIONAL</b>	<b>DISPENSER INOPERABLE</b>	<b>SERVER OFF-LINE</b>	<b>SWITCH UNAVAILABLE - HARD DOWN</b>	<b>SWAP UNDELIVERED MESSAGE</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	-	-	-	-	-	0
Februari	1	-	-	-	1	2
Maret	-	-	-	1	-	1
April	-	2	-	-	-	2
Mei	-	-	1	-	-	1
Juni	-	-	-	-	-	0
Juli	-	-	-	-	1	1
Agustus	2	-	-	-	-	2
September	-	-	1	-	-	1
Oktober	1	-	-	-	-	1
November	-	-	-	2	-	2
Desember	-	1	-	-	1	2
<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

Terlebih pada tahun 2006, seperti yang ditampilkan pada tabel 4.14 tersebut di atas, permasalahan yang dihadapi oleh PT. Bank Jatim semakin berkurang.

Ini membuktikan bahwa penanganan yang dilakukan oleh PT. Bank Jatim telah memadai sehingga dapat dengan sigap memperbaiki setiap permasalahan yang dihadapi, agar dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan para nasabahnya.

Untuk lebih jelasnya dalam melihat penurunan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Bank Jatim dalam operasional ATM bersama, dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini yang menampilkan komposisi permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim dalam bentuk prosentase.

**Tabel 4.15**  
**Komposisi dalam Prosentase Permasalahan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

NO	JENIS PERMASALAHAN	TAHUN		
		2004	2005	2006
1	<i>Line to switch not operational.</i>	28.13%	28.57%	27.27%
2	<i>Dispenser inoperable.</i>	25.00%	35.71%	18.18%
3	<i>Switch unavailable - hard down.</i>	21.88%	14.29%	18.18%
4	<i>Server off- line.</i>	12.50%	7.14%	18.18%
5	<i>Swap undelivered message.</i>	12.50%	14.29%	18.18%

**Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.**

Pihak bank juga mencatat tingkat kesuksesan operasional ATM bersama, yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang membuktikan bahwa pihak bank telah memperhatikan masalah-masalah yang terjadi dan telah berusaha melakukan perbaikan demi menunjang kemajuan bisnisnya, terlebih untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dan meningkatkan kepuasan para nasabahnya.

Tingkat kesuksesan operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim akan ditampilkan secara lengkap dari tahun 2004 sampai dengan 2006 pada tabel 4.16 berikut ini.

**Tabel 4.16**  
**Rata-rata Success Rate Operasional ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

NO	TAHUN	RATA-RATA SUCCESS RATE
1	2004	89,41%
2	2005	95,93%
3	2006	99,31%

Sumber : Intern Perusahaan

#### **4.3.3. Permasalahan yang Berhubungan dengan Adanya Keluhan Nasabah ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

Dalam memberikan pelayanan yang memadai bagi para nasabahnya, sangatlah penting untuk diketahui secara pasti kebutuhan dan keinginan para nasabah atas barang dan jasa yang ditawarkan. Dalam operasional ATM Bersama oleh PT. Bank Jatim, juga mengalami beberapa keluhan dari para nasabahnya, baik yang disebabkan oleh sarana yang tersedia, maupun oleh kesalahan para nasabah itu sendiri. Yang juga akan dilihat seberapa besar kepedulian pihak bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah atas kesulitan yang dihadapi. Produk barang dan jasa maupun pelayanan yang dihasilkan haruslah sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diterimanya dapat dilihat dari tinggi rendahnya klaim atau keluhan yang diterima perusahaan.

PT. Bank Jatim sebagai salah satu penyedia layanan jasa ATM Bersama juga masih sering menerima keluhan yang diterima dari para nasabahnya. Keluhan-keluhan tersebut berasal baik dari operasional mesin maupun tingkat layanan lainnya.

Tabel 4.17 berikut ini akan menyajikan keluhan yang diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya yang berkaitan dengan pelayanannya serta usaha dalam menanganinya.

**Tabel 4.17**  
**Keluhan dan Pelayanannya terhadap ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya**

NO	KELUHAN	PELAYANAN
1	PIN Salah.	- Laporkan ke <i>card center</i> . - Apabila ingin mendapat PIN baru, mengisi formulir pembuatan PIN baru.
2	Excessive PIN Tries.	Terblokir secara otomatis.
3	Uang Tertelan.	<i>Cash Opname</i> .
4	Kartu Hilang.	Menghubungi layanan <i>card center</i> .
5	Saldo berkurang, tetapi uang tidak keluar.	Menghubungi layanan <i>card center</i> .

**Sumber : Intern Perusahaan**

Sedangkan dalam tabel 4.18 sampai dengan 4.20 berikut ini akan disajikan frekuensi keluhan nasabah yang ditujukan pada operasional ATM baik yang berasal dari kesalahan mesin maupun kesalahan nasabah sendiri, mulai dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2006.

**Tabel 4.18**  
**Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim**  
**Surabaya**  
**(Tahun 2004)**

<b>BULAN</b>	<b>PIN SALAH</b>	<b>EXCESSIVE PIN TRIES</b>	<b>UANG TERTELAN</b>	<b>KARTU HILANG</b>	<b>SALDO BERKURANG, UANG TIDAK KELUAR</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	8	2	2	4	1	17
Februari	4	-	-	-	1	5
Maret	8	-	-	-	-	8
April	8	4	-	2	-	14
Mei	11	-	-	-	-	11
Juni	4	-	-	-	-	4
Juli	5	-	-	-	-	5
Agustus	6	-	-	3	-	9
September	8	2	3	-	-	13
Oktober	7	1	-	1	2	11
November	-	-	-	-	-	-
Desember	6	-	1	-	-	7
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>104</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

Pada tahun 2004, seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.18 di atas, banyak sekali dijumpai keluhan-keluhan yang disebabkan oleh kesalahan nasabah dalam memasukkan nomor PIN. Hal ini dapat dimaklumi sebab para nasabah juga masih

membutuhkan waktu penyesuaian. Keluhan lainnya yang juga sering dijumpai adalah mencoba memasukkan PIN yang salah sebanyak lebih dari tiga kali yang akhirnya menyebabkan kartu diblokir secara otomatis.

**Tabel 4.19**  
**Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim**  
**Surabaya**  
**(Tahun 2005)**

<b>BULAN</b>	<b>PIN SALAH</b>	<b>EXCESSIVE PIN TRIES</b>	<b>UANG TERTELAN</b>	<b>KARTU HILANG</b>	<b>SALDO BERKURANG, UANG TIDAK KELUAR</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	4	-	-	-	-	4
Februari	1	-	2	1	-	4
Maret	-	-	-	-	-	-
April	-	1	-	2	1	4
Mei	-	-	-	5	1	6
Juni	2	-	-	-	-	2
Juli	-	-	-	-	-	-
Agustus	3	-	-	2	-	5
September	1	-	-	-	-	1
Oktober	1	1	1	-	-	3
November	1	-	-	-	-	1
Desember	2	1	-	1	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>34</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

Pada tabel 4.19, yang menjelaskan frekuensi keluhan yang diterima oleh PT. Bank Jatim yang terjadi pada tahun 2005, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan keluhan yang diterima mengalami penurunan, dari total keseluruhan 104 keluhan

pada tahun 2004, menjadi 34 keluhan pada tahun 2005. ini membuktikan bahwa para nasabah sudah mulai terbiasa dengan sistem baru, dan pihak bank juga menyediakan layanan yang memadai untuk mengatasi kesulitan yang dialami oleh para nasabahnya.

**Tabel 4.20**  
**Frekuensi Keluhan Yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim**  
**Surabaya**  
**(Tahun 2006)**

<b>BULAN</b>	<b>PIN SALAH</b>	<b>EXCESSIVE PIN TRIES</b>	<b>UANG TERTELAN</b>	<b>KARTU HILANG</b>	<b>SALDO BERKURANG, UANG TIDAK KELUAR</b>	<b>TOTAL</b>
Januari	1	-	1	3	-	5
Februari	-	-	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-	-	-
April	4	-	-	-	1	5
Mei	-	-	-	-	-	-
Juni	-	1	-	-	2	3
Juli	-	-	-	1	-	1
Agustus	1	-	1	-	-	2
September	1	-	-	-	-	1
Oktober	-	-	-	-	-	-
November	-	1	-	1	-	2
Desember	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

**Sumber : Intern Perusahaan**

PT. Bank Jatim telah memiliki divisi tersendiri yang melayani kebutuhan nasabah yang berkaitan dengan keluhan kinerja ATM Bersama. Secara khusus klaim atau keluhan dari nasabah ditampung oleh petugas yang menangani secara langsung operasional ATM. Sehingga mereka mengetahui benar pelayanan seperti apa yang

dibutuhkan oleh nasabah yang mengalami kesulitan, yang akhirnya akan berdampak pada kepuasan nasabah yang meningkat sebab para nasabah merasa diperhatikan dan benar-benar dibantu oleh pihak bank apabila mereka membutuhkan sesuatu.

Dalam tabel 4.21 berikut ini akan disajikan komposisi keluhan yang diterima oleh PT. Bank Jatim dalam bentuk prosentase secara lengkap mulai dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2006.

**Tabel 4.21**  
**Komposisi dalam Prosentase Keluhan yang Diterima ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya.**

NO	JENIS KELUHAN	TAHUN		
		2004	2005	2006
1	PIN Salah.	72.12%	44.12%	36.84%
2	Excessive PIN Tries.	8.65%	8.82%	10.53%
3	Uang Tertelan.	5.77%	8.82%	10.53%
4	Kartu Hilang.	9.62%	32.35%	26.32%
5	Saldo berkurang, tetapi uang tidak keluar.	3.85%	5.88%	15.79%
<b>TOTAL</b>		100.00%	100.00%	100.00%

**Sumber : Intern Perusahaan yang sudah Diolah.**

Keberhasilan pasar didapat oleh perusahaan yang cocok dengan lingkungan usaha saat ini, yaitu mereka yang dapat memberikan apa yang dibutuhkan dan siap dibeli oleh pelanggan.

*Automatic Teller Machine* sebagai salah satu produk kekuatan perubahan teknologi, memberikan kemajuan yang luar biasa dalam ketersediaan informasi dan



kecepatan informasi yang mendorong maksimalnya pelayanan suatu bank kepada para nasabahnya.

Setelah nasabah menetapkan pilihannya untuk menggunakan fasilitas perbankan suatu bank, maka pihak bank dituntut untuk memberikan yang terbaik kepada para nasabahnya. Perusahaan dituntut untuk memenuhi harapan akan kualitas layanan yang dapat memenuhi kepuasan dan kemungkinan terjadinya kelekatan emosional terhadap suatu produk yang dapat berakhir pada kesetiaan pelanggan yang tinggi

Pengadaan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim yang berjenis *Lobby Full Function* yang diletakkan pada sisi halaman depan kantor dan beroperasi selama 24 jam penuh memudahkan para nasabah dalam melaksanakan transaksi tanpa adanya kekhawatiran kegagalan transaksi karena jam operasi bank telah berakhir.

Kecepatan dan ketepatan transaksi merupakan keunggulan yang dimiliki oleh ATM Bersama pada PT. Bank Jatim untuk menarik nasabah agar lebih banyak bertransaksi dengan menggunakan ATM.

#### **4.3.4. Beberapa Upaya yang Dilakukan oleh Pihak Bank untuk Mengatasi Masalah yang Dihadapi**

Bermacam-macam masalah seperti yang diungkapkan di atas telah mendapatkan perhatian khusus dari pihak Bank demi menjaga kualitas. Ini dilakukan dengan mencari upaya yang terbaik untuk menanggulangi masalah-masalah tersebut. Untuk masalah yang berhubungan dengan mesin, PT. Bank Jatim selalu melakukan

perbaikan mesin atau yang biasa disebut *maintenance* dengan pihak *provider* mesin-mesin tersebut. Hal ini berlaku untuk masalah-masalah mesin yang bersifat teknis. Dan untuk masalah-masalah mesin yang bersifat tidak fatal seperti jaringan yang *off-line* atau uang yang ada dalam dispenser habis, akan dilakukan perbaikan dengan sendirinya oleh pihak bank. Sedangkan untuk masalah kesalahan-kesalahan yang berhubungan langsung dengan nasabah, hanya akan dilakukan sosialisasi ulang yang bersifat informal. Selain itu Bank Jatim juga mengadakan *training* atau pelatihan secara berkala kepada para karyawannya, agar dapat semakin menguasai bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi, yang nantinya akan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Bank Jatim sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan perbankan juga merasa bahwa mereka perlu meningkatkan pelayanan untuk menjaga kepuasan nasabah, sehingga para nasabah tetap mempercayakan seluruh kegiatan transaksi perbankan mereka. Dengan demikian diharapkan kepuasan nasabah akan meningkat yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profit perusahaan. Dengan masih adanya masalah-masalah dan keluhan-keluhan yang diterima oleh pihak bank, meskipun berkurang dari tahun ke tahun, pihak bank tetap memperhatikan mengenai masalah ini, sehingga meminimalkan kekurangan yang dimiliki dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profit secara signifikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada kurun waktu tiga tahun yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan penggunaan ATM Bersama, PT. Bank Jatim harus mengeluarkan biaya untuk operasional ATM Bersama yang akhirnya memiliki pengaruh mengurangi profit perusahaan secara keseluruhan. Pada tahun 2004 biaya yang harus dikeluarkan perusahaan sebesar Rp 548.683.092,00. Pada tahun 2005 biaya yang dikeluarkan perusahaan mengalami penurunan sebesar Rp 540.601.692,00 dan tahun 2006 biaya yang harus dikeluarkan semakin menurun yaitu sebesar Rp 476.688.229,00.
2. Sedangkan dalam segi kepuasan nasabah setelah adanya penerapan layanan ATM Bersama termasuk dalam kategori baik. Meskipun masih ada 1% yang berpendapat tidak baik pada kategori *Reliability*, 2,50% yang berpendapat tidak baik dan 0,50% berpendapat sangat tidak baik pada kategori *Responsiveness*, dan 4,17% yang berpendapat tidak baik pada kategori *Tangibles*. Sehingga secara keseluruhan terdapat 1,89% responden yang berpendapat tidak baik dan 0,14% berpendapat sangat tidak baik mengenai pelayanan yang diberikan melalui ATM

Bersama dimana hal ini perlu mendapat perhatian yang lebih dari pihak perusahaan agar dapat diminimalisir bahkan jika memungkinkan dihilangkan.

## 5.2. SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kepentingan PT. Bank Jatim Surabaya guna meningkatkan kepuasan nasabah yang akan berdampak pada peningkatan profit perusahaan, sebagai berikut :

1. PT. Bank Jatim harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya yang berhubungan langsung dengan pelayanan ATM Bersama yang terdiri dari indikator : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Karena dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang berhubungan erat dengan kepuasan nasabah tersebut maka setiap keputusan yang diambil akan lebih baik dan bermutu sehingga tujuan-tujuan yang telah direncanakan dapat dimanfaatkan secara maksimal.
2. Masalah-masalah yang ada baik yang bersifat teknis yaitu berhubungan langsung dengan mesin maupun yang berhubungan dengan nasabah harus segera ditindak lanjuti agar dapat segera diperbaiki.
3. Pelayanan berbasis teknologi tinggi dalam hal ini khususnya ATM Bersama tidak hanya mencakup tersedianya komputer, mesin ATM, maupun sarana lainnya, tetapi mengandung arti bagaimana dukungan teknologi informasi yang terintegrasi terhadap seluruh kegiatan operasional ATM, sekaligus juga diikuti dengan sikap mental dan kompetensi keahlian serta profesionalitas dari layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Arnould, Eric J. and Linda Price. 2002. *Consumers*. New York. The McGraw – Hill Companies, Inc.

Boyle, William M. 1988. *ATM : What They Are and How They Work, ATM Security Hand Book*. Illinois, Bank Administration Institute.

<http://www.yahoo.com>

Kam, Vernon. 1990. *Accounting Theory*. Second Edition. Canada : John Wiley & Sons, Inc.

Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Cholid dan Abu Achriadi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sevilla, Consuelo G., dkk. 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Terjemahan. Jakarta : Universitas Indonesia.

Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran : Falsafah, Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Jakarta : PT. Gramedia staka Utama.

Sinkey, Joseph F. 1992. *Commercial Bank Financial Management*. Fourth Edition. New York : Macmillan Publishing Company.

Triyuwono, Iwan. 2001. *Akuntansi Syari'ah : Memformulasikan Konsep Laba dalam Konteks Metafora Zakat*. Jakarta : Salemba Empat (PT. Salemba Emban Patria).

Yin, Robert K. 1996. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Terjemahan. . Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

**Zeithaml, Valarie A. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press : A Division of Simon and Schuster Inc.**



## LAMPIRAN 1

### KUISIONER KEPUASAN NASABAH

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian mengenai kepuasan nasabah yang berhubungan dengan penggunaan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya, maka peneliti sangat memohon bantuan responden dalam pengisian kuisisioner untuk membantu peneliti mengetahui tingkat kepuasan responden selaku nasabah Bank Jatim.

Kerahasiaan jawaban atas jawaban kuisisioner ini dipertanggungjawabkan oleh peneliti dan digunakan hanya untuk keperluan penelitian skripsi. Atas bantuan responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

Nama Responden :

Pekerjaan :

Alasan memiliki kartu ATM :

Frekuensi penggunaan ATM Bersama dalam sebulan :

1 – 3 kali

> 3 kali

Apakah Anda termasuk?

Nasabah baru

Nasabah lama

## KUISIONER

1-----2-----3-----4-----5  
 sangat tidak baik sangat baik

Silang jawaban sesuai dengan pendapat anda. Berikut ini arti tiap jawaban anda :

- a. Sangat baik (5) : selalu dapat memenuhi harapan anda.
- b. Baik (4) : seringkali sudah memenuhi harapan anda.
- c. Cukup (3) : rata-rata sesuai dengan harapan anda atau cukup bisa memenuhi harapan anda.
- d. Tidak baik (2) : kurang bisa memenuhi harapan anda.
- e. Sangat tidak baik (1) : selalu gagal memenuhi harapan anda.

### 1 *Reliability* (Kehandalan)

- a. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan persyaratan dalam pembukaan rekening baru ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan persyaratan untuk memiliki kartu ATM ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- c. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang ditawarkan oleh ATM Bersama ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- d. Apakah dengan ATM Bersama dapat melakukan transaksi melalui ATM setiap saat ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### 2 *Responsiveness* (Tanggapan)

- a. Apakah dengan menggunakan ATM Bersama, penarikan uang tunai lebih mudah dan cepat ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b. Bagaimana kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah bila kartu ATM sudah jadi ? 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



c. Apakah ketepatan dalam penyesuaian saldo rekening terjamin ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d. Apakah ATM Bersama memberi kemudahan dalam transfer rekening ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**3 Assurance (Jaminan)**

a. Apakah keamanan selama melakukan transaksi pada mesin ATM terjamin ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**4 Empathy (Empati)**

a. Apakah pelayanan pemblokiran rekening apabila terjadi kehilangan kartu ATM sudah memadai ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b. Apakah jam operasional ATM selalu dapat diandalkan ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**5 Tangibles (Wujud Fisik)**

a. Apakah lokasi ATM terjamin dan strategis ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b. Apakah kelancaran mesin ATM terjamin ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c. Apakah kesiapan mesin ATM terjamin ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## LAMPIRAN 2

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
1	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
2	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih aman, terutama jika bepergian jauh
3	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
4	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis dan lebih aman
5	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	<i>Life style</i> sekaligus mengontrol pengeluaran
6	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
7	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Sudah bagian dari gaya hidup
8	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Tidak perlu membawa banyak uang
9	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
10	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
11	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman dan praktis
12	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Pergaulan
13	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
14	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Rasa aman yang didapat
15	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih cepat dalam melakukan tarik tunai
16	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
17	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
18	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih cepat dan aman
19	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
20	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
21	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Sudah bagian dari pelayanan bank
22	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Gaya hidup, aman dan lebih praktis
23	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	-
24	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Tidak perlu lama-lama mengantri
25	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Fasilitas dari bank
26	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
27	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Pelayanan yang didapat lengkap dan cepat
28	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
29	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Jam transaksi yang fleksibel
30	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
31	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Tidak perlu antri
32	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Kebutuhan mengambil uang dapat terpenuhi kapanpun dan dimanapun
33	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Dapat mengambil uang kapanpun
34	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
35	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Layanan 24 jam
36	Pegawai Negeri	Baru	1 - 3 kali	Aman
37	Pegawai Negeri	Baru	1 - 3 kali	Gaya hidup dan lebih aman
38	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	-
39	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Sudah merupakan paket dari bank
40	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
41	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
42	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
43	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
44	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
45	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih enak
46	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
47	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
48	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Pelayanan 24 jam
49	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Tidak usah antri lagi
50	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	-
51	Pegawai Negeri	Baru	1 - 3 kali	-
52	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	-
53	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
54	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Mengontrol pengeluaran
55	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
56	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Aman
57	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Praktis
58	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Kapanpun butuh uang bisa dengan segera
59	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Bagian dari gaya hidup dan faktor aman
60	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
61	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih aman
62	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman dan praktis
63	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Pelayanan 24 jam dan tidak usah antri
64	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
65	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	
66	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
67	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
68	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Tidak perlu repot karena tinggal hanya berurusan dengan mesin
69	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
70	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Hemat waktu
71	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Lebih aman
72	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
73	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
74	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Bagian dari fasilitas bank
75	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Sudah menjadi gaya hidup
76	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Aman
77	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
78	Pegawai Negeri	Baru	1 - 3 kali	Lebih mudah dalam transaksi
79	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	Aman
80	Pegawai Negeri	Baru	1 - 3 kali	Lebih aman
81	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
82	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Praktis
83	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Nggak usah antri
84	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	Tempat mudah dijangkau
85	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	Bagian dari fasilitas bank
86	Pegawai Negeri	Baru	> 3 kali	Aman
87	Pegawai Negeri	Lama	1 - 3 kali	Praktis
88	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
89	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-
90	Pegawai Negeri	Lama	> 3 kali	-

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
91	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas bank
92	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Satu paket dari bank
93	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Praktis
94	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
95	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
96	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Aman
97	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	24 jam
98	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Mudah dijangkau
99	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Gaya hidup dan lebih praktis
100	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Aman
101	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Praktis
102	Pegawai Swasta	Lama	1 - 3 kali	Lebih aman
103	Pegawai Swasta	Lama	1 - 3 kali	-
104	Pegawai Swasta	Lama	1 - 3 kali	Aman
105	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Tidak usah antri lama-lama
106	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Hemat waktu
107	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Lebih praktis dan aman
108	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
109	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
110	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Praktis
111	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Faktor keamanan
112	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Keamanan yang lebih terjamin daripada harus membawa uang tunai dalam jumlah yang banyak
113	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
114	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
115	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
116	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Lebih mudah
117	Pegawai Swasta	Lama	1 - 3 kali	-
118	Pegawai Swasta	Lama	1 - 3 kali	Aman
119	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
120	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Faktor keamanan dan kemudahan

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
121	Pegawai Swasta	Baru	> 3 kali	Aman
122	Pegawai Swasta	Baru	> 3 kali	Lebih aman dan praktis
123	Pegawai Swasta	Baru	> 3 kali	Praktis
124	Pegawai Swasta	Baru	1 - 3 kali	-
125	Pegawai Swasta	Baru	> 3 kali	Bagian dari gaya hidup
126	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas yang disediakan oleh bank
127	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
128	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Hemat waktu
129	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Tempat dan waktu yang fleksibel
130	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
131	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Lebih aman dan praktis
132	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Waktu transaksi bisa disesuaikan kebutuhan
133	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Tidak perlu antri
134	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Lebih mudah
135	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	-
136	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Aman
137	Pegawai Swasta	Lama	> 3 kali	Praktis
138	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Praktis dan aman
139	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
140	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
141	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas dari bank
142	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
143	Wiraswasta	Baru	1 - 3 kali	Hemat waktu
144	Wiraswasta	Baru	1 - 3 kali	Tidak was-was saat butuh membawa uang
145	Wiraswasta	Baru	> 3 kali	Waktu dan tempat terserah kita
146	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
147	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
148	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih aman dan praktis
149	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih cepat
150	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Gampang penggunaannya

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
151	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Tempat transaksi bisa di dekat rumah
152	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Dipandang lebih aman
153	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
154	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
155	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Saat melakukan transaksi tidak perlu antri
156	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Aman
157	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Praktis
158	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
159	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
160	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih mudah
161	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Cepat dan gampang
162	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Praktis
163	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih <i>simple</i>
164	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
165	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Aman
166	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Tidak rawan pencurian uang tunai
167	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih aman dan praktis
168	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
169	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Kapanpun butuh uang bisa dengan segera
170	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Tidak usah antri lama-lama
171	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
172	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
173	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Dapat mengambil uang kapanpun
174	Wiraswasta	Baru	1 - 3 kali	-
175	Wiraswasta	Baru	> 3 kali	Lebih aman dan praktis
176	Wiraswasta	Baru	1 - 3 kali	Aman
177	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Mudah dan cepat
178	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas dari bank
179	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Tidak perlu antri
180	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-

Responden	Pekerjaan	Nasabah Baru/ Lama	Frekuensi Penggunaan ATM Bersama dalam Sebulan	Alasan Memiliki Kartu ATM
181	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
182	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Tidak perlu antri
183	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Layanan jam yang fleksibel
184	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Kapanpun butuh uang bisa dengan segera
185	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
186	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Waktu dapat disesuaikan kebutuhan
187	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Aman
188	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas dari bank
189	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Lebih aman, mudah, dan cepat
190	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
191	Wiraswasta	Baru	> 3 kali	Tidak usah antri lama-lama
192	Wiraswasta	Baru	> 3 kali	Cepat
193	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Dapat mengambil uang kapanpun
194	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas yang ada melalui ATM
195	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
196	Wiraswasta	Lama	1 - 3 kali	Lebih aman dan praktis
197	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Penggunaan yang cepat
198	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	-
199	Wiraswasta	Lama	1 - 3 kali	Tidak perlu antri
200	Wiraswasta	Lama	> 3 kali	Fasilitas dari bank



### LAMPIRAN 3

Dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada para nasabah, maka diperoleh hasil penilaian nasabah terhadap tingkat kepuasan penggunaan ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya. Hasil tersebut akan dijelaskan sesuai dengan masing-masing indikator yang digunakan dalam skripsi ini untuk melihat kepuasan nasabah.

#### 1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan seorang nasabah. Apabila suatu bank memberi pelayanan yang handal, akurat dan tepat waktu maka nasabah akan merasa puas. Dalam penelitian ini yang dilihat adalah bagaimana tanggapan nasabah terhadap kehandalan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Surabaya khususnya pada pelayanan ATM Bersama. Tanggapan nasabah/ responden ditunjukkan oleh beberapa indikator.

##### a. Pembukaan Rekening Baru

Pembukaan rekening merupakan awal interaksi suatu bank dengan nasabahnya. Sebagaimana pendapat umum bahwa kesan pertama seringkali berpengaruh terhadap kelanjutan hubungan. Oleh karena itu pembukaan rekening semestinya bisa memenuhi harapan calon nasabah.

b. Kepemilikan Kartu ATM.

Seperti halnya dalam pembukaan rekening baru, maka kemudahan dalam kepemilikan kartu ATM juga memiliki peranan penting dalam pengukuran kepuasan nasabah yang menggunakan layanan ATM dari suatu bank.

c. Fasilitas yang Ditawarkan oleh ATM Bersama.

Fungsi dari adanya layanan ATM adalah memberikan kemudahan kepada para nasabah, oleh karena itu fasilitas yang diberikan juga harus diperhatikan oleh pihak bank.

d. Transaksi melalui ATM Bersama.

Kemudahan melakukan transaksi melalui ATM juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah yang mengandalkan pelayanan ATM.

**2. *Responsiveness* (Tanggapan)**

*Responsiveness* berkaitan dengan ketepatan karyawan atau fasilitas yang diberikan ATM Bersama dalam memenuhi harapan nasabah. Kemudahan dan kecepatan dalam penarikan uang tunai melalui ATM bersama, kecepatan karyawan dalam menghubungi apabila kartu ATM sudah jadi, ketepatan dalam penyesuaian saldo rekening, kemudahan dalam transfer rekening melalui ATM Bersama menjadi indikator sejauh mana kesiapan dan tanggung jawab perusahaan

dalam hal ini khususnya pelayanan yang diberikan yang menyangkut ATM Bersama secara langsung.

a. Kemudahan Penarikan Uang Tunai melalui ATM bersama.

Kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM Bersama sangat berhubungan dengan keadaan mesin ATM apakah terpelihara dan dapat beroperasi dengan baik atau tidak, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah apabila ingin melakukan penarikan uang tunai.

b. Kecepatan Karyawan dalam Menghubungi Nasabah.

Kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah saat kartu ATM sudah jadi, akan sangat dipengaruhi oleh kesibukan karyawan, fasilitas pendukung, dan yang terpenting adalah kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan.

c. Ketepatan dalam Penyesuaian Saldo.

Ketepatan dalam penyesuaian saldo merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelayanan ATM. Sebab hal ini juga membantu menciptakan citra yang baik sehingga membuat nasabah semakin percaya pada pelayanan yang diberikan.

d. Kemudahan dalam Transfer Rekening.

Salah satu faktor lain yang juga penting dalam pelayanan ATM adalah kemudahan dalam transfer rekening. Kemudahan dalam transfer rekening ini berkaitan dengan kepercayaan dan kebutuhan nasabah akan suatu pelayanan yang

memberikan kemudahan dan menyediakan kebutuhan yang mereka inginkan, sehingga mereka tidak berpindah ke pihak lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

### 3. *Assurance* (Jaminan)

Faktor *assurance* ini berkaitan dengan masalah kemampuan bank untuk menimbulkan rasa percaya nasabah kepada bank. Dan juga memberikan ketertarikan bagi pelanggan serta berkaitan dengan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keraguan baik keamanan fisik maupun keamanan keuangan.

#### a. Keamanan selama Melakukan Transaksi

Keamanan selama melakukan transaksi pada mesin ATM sangat dibutuhkan oleh para nasabah, oleh karena itu faktor ini harus sangat diperhatikan oleh pihak perusahaan yang menyediakan jasa layanan ATM.

Dari sistem keamanan yang telah diterapkan oleh PT. Bank Jatim, telah diperoleh beberapa pendapat yang cukup beragam dari para responden yang juga merupakan nasabah.

### 4. *Empathy* (Empati)

Dalam penelitian ini akan dilihat mengenai tanggapan para responden mengenai tingkat *empathy* karyawan. Indikator dari *empathy* ini adalah pelayanan pemblokiran rekening, dan jam operasional ATM yang selalu bisa diandalkan.

a. Pelayanan Pemblokiran Rekening

Kehilangan kartu ATM sudah menjadi hal yang umum terjadi pada nasabah pemegang kartu ATM. Sehingga akan menimbulkan kekhawatiran pada para nasabah. Oleh karena itu biasanya pihak bank selalu menyediakan layanan pemblokiran rekening untuk menjaga milik nasabah.

b. Jam Operasional ATM

Jam operasional ATM juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sebab perlu diingat, bahwa fasilitas ATM ada agar para nasabah merasa lebih mudah dan cepat dalam melakukan setiap transaksi perbankan.

**5. *Tangibles* (Wujud Fisik)**

Yang akan diamati dari penelitian ini adalah tanggapan nasabah terhadap faktor *tangibles* atau wujud fisik dari ATM Bersama pada PT. Bank Jatim Surabaya. Adapun yang menjadi indikator dari faktor ini adalah lokasi ATM, kelancaran mesin ATM, dan kesiapan mesin ATM.

a. Lokasi Mesin ATM

Lokasi mesin ATM akan menjadi salah satu faktor yang membuat seorang nasabah memutuskan untuk memilih ATM. Sebab ATM ada untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan, oleh sebab itu lokasi yang strategis harus diperhitungkan dan diperhatikan oleh bank.

b. Kelancaran Mesin ATM

Kelancaran mesin ATM juga menjadi faktor yang tidak kalah pentingnya dalam memberikan fasilitas pelayanan ATM. Sebab hal ini akan meningkatkan atau menurunkan kepuasan nasabah yang nantinya akan berdampak pada kepercayaan nasabah pada pihak bank.

c. Kesiapan Mesin ATM

Seperti halnya pada kelancaran mesin ATM, kesiapan mesin ATM juga tidak kalah pentingnya apabila suatu bank akan menyediakan layanan ATM.

