

**LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

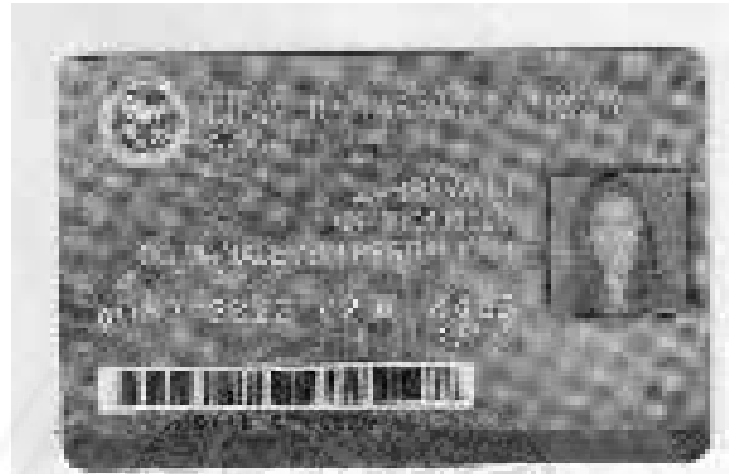
**PERAN E-BANKING DALAM LAYANAN ATM PADA PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR**

**Disusun untuk memenuhi sebagai syarat
Guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Perbankan**



**DISUSUN OLEH :
ZAHRAWANI
NIM : 041310413029**

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**



DAFTAR ISI

Peran E-Banking dalam Perkembangan Sistem Keuangan

Disusun dan Ditulis oleh:
Zahrawani


Prodi:

Ekonomi

NIM: 0110010005


Tempat dan Waktu Pengumpulan:

Daftar Isi


Dr. H. Nur Hafid, S.P., M.P.
NIP. 200407020400000

1 Januari 2020

Ketua Program Studi Sistem Ekonomi dan Keuangan Indonesia


Dr. Hw. Utami, S.P., M.P.
NIP. 200407020400000

1 Januari 2020

PT. Bank Perkotaan Surabaya dan Cabang

Periode Pengumpulan


Zahrawani

1 Januari 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS
LAPORAN PKL

Saya (Zahrawani, 04111941023) menyatakan bahwa:

1. Laporan PKL saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengkonstruksikan saya serta bukan merupakan hasil penjiwaan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain.
2. Dalam laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai sumber dengan diikutinya nama pengarang dan ditunjukkan bilakah dalam kepastiannya.
3. Apabila terdapat hal yang bertentangan dengan ketentuan yang tertera di atas, maka saya bersedia menyetujui sanksi akademik berupa penertiban masa kuliah yang telah lulus kedua kali ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 1 Juni 2016

ZAHRAWANI
04111941023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pusat Bank Jatim selama 5 minggu. PKL ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dan mendapat gelar Ahli Madyah (A,md). Laporan yang saya buat ini berisi informasi tentang kegiatan di ruang lingkup kantor Pusat Bank Jatim yang telah saya dapatkan selama melaksanakan PKL.

Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Vokasi Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CMA.CA.
2. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing serta Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah memberikan arahan, dukungan serta kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada saya, rasanya tiada kata yang pantas diucapkan selain terimakasih.
3. Pak Guntur selaku Penyelia E-Banking, yang selalu membimbing saya selama PKL berlangsung. Terima kasih Mas Jay, Mas Rizky, Mas Ferry, Mas Aan, Mas Erza sebagai rekan kerja E-Banking di divisi DJL. Terima kasih yang tak terhingga karena telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga laporan ini berhasil saya selesaikan.
4. Mama Ambar Wahyuni dan Bapak Agus Salim yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada saya supaya dapat menggapai seluruh cita-cita saya serta untuk tidak menyerah dalam hal apapun termasuk penulisan ini.
5. Stephanus Viki Narenda, A.md, atas doa dan menjadi wadah keluh kesah serta memberikan dorongan semangat kepada saya ketika saya merasa bosan mengerjakan penulisan ini.

6. Kedua adik saya, Anggit dan Nita terima kasih atas doa dan menjadi penghibur saya saat jenuh.
7. Kawanku tersayang Millah, Sita dan Jeje yang saling mendoakan dan memberi semangat.
8. Rekan-rekan MB 2011, 2012, 2013, 2014 dan 2015 yang memberikan dorongan semangat dan kerjasamanya selama kuliah.
9. Kepada rekan-rekan HIMA yang mendoakan kesuksesan bersama, semoga tetap satu semangat.
10. Untuk Little Family. Cintya, Widyana, Regina, Novia, Diovanny, Karina dan Anggun. Tanpa kalian, karena kita saling mendoakan dan memberi semangat.
11. Untuk pasukan kecil lainnya. Pak uklik, Pakde, Cak Bong, Cak Whitey, Pak Supri, Pak Sugi, Cak Kun, Pak Edi dan banyak pasukan kecil lainnya selama saya kuliah disini.
12. Untuk Almh. Tante Triss yang berada di surga, terima kasih telah meyakinkan saya bahwa saya mampu mengerjakan tugas akhir ini jika belajar.

Karena manusia tidak bisa hidup sendiri, maka saya menyadari bahwa dukungan dari semua pihak adalah motivasi untuk diri saya menjadi lebih baik dan menggapai seluruh cita-cita saya.

Tiada gading yang tak retak andai pun retak jadikanlah sebagai ukiran, begitupun dengan laporan ini yang masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu melalui kata pengantar ini saya selaku penulis sangat terbuka menerima kritik serta saran yang membangun sehingga secara bertahap, saya dapat memperbaikinya. Namun demikian, saya sangat berharap kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat bagi saya maupun orang lain.

Surabaya, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SCAN KTM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
1.2.1 Tujuan Umum	4
1.2.2 Tujuan Khusus	4
1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.3.1 Bagi Penulis	4
1.3.2 Bagi Subyek PKL	5
1.3.3 Bagi Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan .	5
1.3.4 Bagi pembaca	5
1.4 Rencana Kegiatan	5
BAB 2 PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	7
2.1 Tentang Perusahaan	7
2.1.1 Sejarah Bank Jatim	7
2.1.2 Visi dan Misi Bank Jatim	9
2.1.3 Logo Bank Jatim	10
2.1.4 Maksud dan Tujuan Bank Jatim	11
2.2 Gambaran Umum Layanan E-Banking Bank Jatim	13
2.2.1 Prioritas	14
2.2.2 ATM	15

2.2.3	Kartu PNS Elektronik (KPE)	16
2.2.4	BankJatim SMS Banking	17
2.2.5	BankJatim Internet Banking	17
2.2.6	Kartu Bank Jatim Flazz	18
2.3	Pembahasan	19
2.3.1	Kartu dan PIN ATM	19
2.3.2	Rekonsiliasi	27
2.3.3	Penanganan Komplain Nasabah.....	31
BAB 3 KESIMPULAN DAN SARAN		33
3.1	Kesimpulan	33
3.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN		
DOKUMENTASI		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	6
Tabel 2.1	Ciri-ciri Kartu ATM Bank Jatim	20
Tabel 2.2	Kode Nomor Kartu	22
Tabel 2.3	Daftar Nama Vendor	28



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Logo Bank Jatim	10
GAMBAR 2.2	Grafik Peredaran Kartu ATM	26
GAMBAR 2.3	Grafik Pemesanan Kartu JatimPrioritas	26
GAMBAR 2.4	Grafik Pendapatan Bank Jatim dari Pembelian Pulsa	31



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Card Management System
Kartu ATM Tampak Depan
Kartu ATM Tampak Belakang
Kertas PIN Mailer
Contoh Surat Permohonan Kartu Instan
Gambar Tampilan Tagihan Finnet
Tampilan Tagihan ACS
Contoh Surat Komplain
Form Penilaian PKL
Sertifikat TOEFL
Surat Keterangan PKL
Foto Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *note*. Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang.

Sedangkan berdasarkan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank didefinisikan sebagai berikut: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kegiatan operasional perbankan tidak hanya menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan menyalurkan kembali (*lending*) tetapi juga memberikan jasa-jasa lainnya seperti jasa (*service*). Kegiatan jasa dalam perbankan tidak dapat terlepas karena kegiatan jasa ini adalah penunjang dalam menghimpun dan menyalurkan dana tersebut. Meskipun kegiatan jasa hanya sebagai penunjang, pelayanan jasa ini memberikan banyak keuntungan bagi bank dan tak lepas dari kontribusi nasabah yang membawakan keuntungan juga bagi bank (*fee based income*).

Di sisi lain, perkembangan jaman yang semakin maju, kebutuhan nasabah akan jasa keuangan juga bermacam-macam. Hal tersebut maka peran dunia perbankan juga dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Peran perbankan dalam kebutuhan masyarakat berupa fasilitas, sebagai salah satu jasa dalam dunia perbankan. Fasilitas jasa perbankan yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah Eletronik Banking atau biasa disebut E-Banking.

E-banking adalah penggunaan internet sebagai *delivery channel remote* untuk layanan perbankan, termasuk layanan tradisional, seperti membuka

rekening deposito atau mentransfer dana antara akun yang berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti penggambaran tagihan elektronik dan pembayaran, yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan atas situs web bank. (Furst, 2000). Selain jasa, E-Banking juga dapat disebut produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif.

Online banking, termasuk berbagai kegiatan perbankan yang dilakukan dari rumah, bisnis, atau di jalan bukan di lokasi bank yang fisik. (Turban, 2000). Sehingga dalam pelaksanaannya, E-banking dapat dilakukan dimana saja sesuai keberadaan nasabah. Hal ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.

E-banking meliputi system yang memungkinkan nasabah, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses E-banking melalui alat elektronik. Salah satu komponen E-Banking yang paling populer dan sangat dibutuhkan dalam penggunaannya adalah ATM.

ATM adalah alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank (Florian, 2004). ATM, Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, merupakan mesin yang berfungsi sebagai terminal untuk melakukan berbagai transaksi.

Secara garis besar, ATM dapat mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur dari ATM sendiri semakin berkembang sehingga memungkinkan untuk melakukan pembayaran tagihan (air, listrik, telpon, biaya pendidikan), pembelian voucher (pulsa, token, tiket), pembelian tiket KAI dan melakukan transfer baik antar bank atau ke sesama bank.

Dengan pembahasan tersebut, yang telah dijelaskan diatas, bank mendapatkan *fee based income* dari transaksi ATM tersebut setelah melakukan rekonsiliasi terhadap perusahaan yang telah melakukan kerja sama dengan bank. Rekonsiliasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah penetapan pos-pos yang diperlukan untuk mencocokkan saldo masing-masing

dari dua akun atau lebih yang mempunyai hubungan satu dengan yang lain. Jadi rekonsiliasi dapat pula dikatakan suatu proses pencocokan data atau pencatatan yang terjadi di dua tempat yang berbeda.

Rekonsiliasi bank adalah apabila semua penerimaan uang langsung disetorkan dan semua pembayaran dilakukan dengan cek, maka akun kas perusahaan akan sama dengan akun bank (Rahardjo, 2004;304).

Ada pendapat lain yang mengatakan bahwa rekonsiliasi adalah kewajiban yang dilakukan perusahaan dalam mencari sebab-sebab ketidaksamaan antara saldo simpanan menurut laporan catatan bank dengan saldo menurut catatan perusahaan. Apabila sudah ditemukan sebab-sebabnya, maka perusahaan berkewajiban segera menyusun laporan bank disertai sebab-sebab tersebut (Mundar, 2006;40). Rekonsiliasi berguna untuk menentukan saldo kas bank yang seharusnya disajikan dalam laporan keuangan (neraca). Sehingga bank dapat mengetahui berapa *fee* yang didapatkan.

Sampai saat ini, dunia perbankan mengalami persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, sehingga bank harus tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah supaya dapat meningkatkan *fee based income*. Demikian pula dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur menawarkan berbagai manfaat produk dan fasilitasnya untuk berbagai kepentingan masyarakat luas. Dengan adanya nasabah yang semakin banyak mempercayakan uangnya untuk disimpan di Bank Jatim, hal ini memotivasi Kantor Pusat Bank Jatim unit E-Banking untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada seluruh cabang yang tersebar di seluruh Jawa Timur.

Pelayanan yang diberikan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dalam fasilitas E-banking berupa pembuatan kartu dan pin ATM, rekonsiliasi bank terhadap perusahaan dan pelayanan complain nasabah atas kesalahan atau kekeliruan yang dialami nasabah terkait dengan ATM. Pelayanan ini diperuntukkan bagi seluruh cabang Bank Jatim.

1.2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1.2.1. Tujuan Umum

Terciptanya suatu hubungan antara perguruan tinggi dan dunia kerja sebagai dunia outputnya.

1. Meningkatkan kepedulian dan partisipasi dunia usaha dalam memberikan kontribusinya pada system pendidikan nasional.
2. Membuka wawasan mahasiswa DIII Manajemen Perbankan agar dapat mengetahui dan memahami aplikasi ilmunya di dunia perbankan pada umumnya serta mampu menyerap dan berasosiasi dengan dunia kerja secara utuh.
3. Mahasiswa dapat mengetahui dan memahami system kerja di dunia perbankan sekaligus mampu mengadakan pendekatan masalah secara utuh.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Untuk memenuhi satuan mata kuliah yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di program studi DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
2. Mengetahui lebih jauh dunia perbankan yang sesuai dengan bidang yang dipelajari di program studi DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
3. Mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga professional di bank baik *front office* maupun *back office*.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.3.1 Bagi penulis :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang perbankan.
2. Mengetahui kegiatan di dunia perbankan yang berlangsung di Kantor Pusat Bank Jatim.
3. Memperoleh pengalaman kerja di bank secara langsung.
4. Mengembangkan diri, wawasan, dan disiplin ilmu baik secara teori maupun praktik yang berhubungan dengan dunia perbankan.

1.3.2 Bagi subyek PKL :

1. Dengan adanya PKL ini diharapkan dapat membantu memberi sumbangan pemikiran yang berguna bagi pihak manajemen.
2. Sebagai media yang baik untuk meningkatkan kerja sama antara Bank Jatim dengan Universitas Airlangga Surabaya.

1.3.3 Bagi Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan :

1. Sebagai pertimbangan dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan yang sejenis di waktu yang akan datang.
2. Sebagai sarana untuk mengembangkan serta memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan.
3. Informasi dari program praktek kerja lapangan dapat digunakan untuk memperbaiki kurikulum agar sesuai dengan perkembangan industri perbankan.
4. Membina kerja sama antara lingkungan akademis dengan industri perbankan.

1.3.4 Bagi Pembaca

1. Sebagai bahan aan yang diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk pelaksanaan kegiatan yang sejenis di waktu yang akan datang.

1.4. Rencana Kegiatan

Subyek Praktik Kerja Lapangan:

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di Kantor Pusat Bank Jatim yang bertempat di Jalan Basuki Rahmad 98-104, Surabaya.

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama lima minggu, terhitung mulai tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan 19 Februari 2016. Pada hari kerja Senin – Jum'at. Dimulai pada pukul 08.00 – 17.00 WIB.

Bidang : Jasa

Topik : evaluasi tentang kegiatan E-Banking

TABEL 1.1
Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Pengajuan PKL	September 2015				November 2015				Desember 2015				Januari 2016				Februari 2016				Maret 2016				April 2016				Mei 2016			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Proposal																																
Komunikasi Ke Bank Jatim																																
Penaksanaan PKL																																
Pembuatan Laporan																																
Pengumpulan Laporan																																

Sumber: olahan data penulis

BAB 2

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

2.1 Tentang Perusahaan

2.1.1 Sejarah Bank Jatim

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank JATIM, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Secara operasional dan seiring dengan 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 Nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Untuk memperkuat permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember 1992 menjadi Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan/Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan 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 Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1998 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 Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris R. Sonny Hidayat Yulistyo, S.H. Nomor 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 5 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 Nomor 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3008, selanjutnya secara resmi menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan pada tahun 2006 tercantum dalam akta yang dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H., No.108 tanggal 27 April 2006 berkaitan dengan penambahan kegiatan Unit Usaha Syariah dan perubahan jumlah saham seri A dan seri B, dan perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dalam Surat Keputusan No.W10-00182.HT.01.04-TH.2007 tanggal 7 Februari 2007. Perubahan pada tahun 2007 berkaitan dengan tambahan modal dasar Bank dan komposisi jumlah saham seri A dan B, dan perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No.C-07001HT.01.04-TH.2007 tanggal 17 Desember 2007.

Di tahun 2008, berdasarkan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham seperti yang dituangkan dalam akta No.56 tanggal 17 April 2008 yang dibuat oleh Untung Darnosoewirjo, S.H., berkaitan dengan tambahan modal dasar Bank dan komposisi jumlah saham seri A dan B dan juga penyesuaian anggaran dasar perseroan berdasarkan Undang-undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang diperbaharui dalam Akta No.38 tanggal 30 Desember 2008 yang dibuat dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H., dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-15113.AH.01.02.Tahun 2009 tertanggal 23 April 2009. Kemudian selanjutnya Anggaran Dasar telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH.01.10-31887 tahun 2012 tanggal 31 Agustus.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam Nomor tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan kemudian pada tanggal 12 Juli 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur mencatatkan 20% sahamnya di Bursa Efek Indonesia atau menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk.

Ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

2.1.2 Visi dan Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur

Bank Jatim mempunyai visi menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional. Bank Jatim juga memiliki misi yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal.

Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk

melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.

Dalam pelayanan yang diberikan Bank Jatim kepada nasabah, fasilitas E-Banking yang paling banyak digunakan oleh nasabah. Oleh karena itu, peran kantor Pusat Bank Jatim sebagai layanan terhadap cabang harus seefektif mungkin, karena hal ini akan mempengaruhi layanan yang akan diberikan kantor cabang kepada nasabah.

2.1.3 Logo Bank Jatim

Gambar 2.1
Logo Bank Jatim



Sumber: www.bankjatim.co.id

Pada tanggal 23 November 2014, Bank Jatim resmi meluncurkan tagline baru yang sebelumnya "Bersama Kami, Berkembang Pasti" berubah menjadi "Yang Terbaik Untuk Anda.". Tagline bermaksud bahwa Bank Jatim memberikan segala yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dituang oleh standart yang digunakan dan wajib dilaksanakan oleh seluruh karyawan Bank Jatim.

Standart yang digunakan oleh Bank Jatim adalah FIRST. Dalam standart ini, digambarkan pada logo Bank Jatim dengan sayap berwarna merah dan berjumlah 5 buah. Sayap tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. F adalah PROFESIONALISM. Dengan menekankan sikap profesional karyawan dalam bekerja. Sehingga dapat menempatkan diri sebagaimana mestinya.
- b. I adalah PARTNERSHIP. Yaitu karyawan Bank Jatim dapat bekerja sama kepada partner atau rekan kerjanya. Kerja sama ini akan meningkatkan produktivitas dari Bank Jatim.
- c. R adalah CARE. Yaitu peduli terhadap tanggung jawab kepada nasabah dan kinerjanya.
- d. S adalah SERVICE. Yaitu meberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui kinerja yang dilakukan, sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan perbankan yang menunjang adalah pelayanan.
- e. T adalah TRUSTWORTHY. Dengan trustworthy ini, Bank jatim dapat dipercaya oleh nasabah yang menempatkan dananya.

2.1.4 Maksud dan Tujuan Perusahaan

Maksud dan tujuan Perseroan ialah melakukan usaha di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan Usaha Utama:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan Kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 1. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 2. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah;
 3. Sertifikat Bank Indonesia (SBI);

4. Surat Obligasi;
 5. Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 6. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai -dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 7. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
 - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lain;
 - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga
 - h. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dalam bursa efek;
 - i. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dan/ atau sebagai Bank Devisa dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
 - j. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain termasuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - k. Menyelenggarakan usaha-usaha perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik didalam maupun di luar negeri.

Kegiatan Usaha Penunjang:

Untuk mendukung kegiatan usaha utama Perseroan, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha penunjang sebagai berikut :

- a. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- b. kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- c. Membeli sebagian atau seluruh agunan baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik

agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual diluar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib segera dicairkan secepatnya

- d. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- e. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan antara lain sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan atau mendirikan perusahaan baru sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan -berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya dengan memenuhi ketentuan yang berlaku;
- g. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan dana pensiun yang berlaku;
- h. Memberi bantuan teknis kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten / Kota seluruh Jawa Timur baik yang berbentuk Perusahaan Daerah maupun yang berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) dalam rangka pengelolaan kas dan keuangan;
- i. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2 Gambaran Umum Layanan E-Banking Bank Jatim

E-Banking dalam setiap harinya tidak pernah lepas dari kebutuhan masyarakat. Hal ini yang membuat Bank Jatim tetap menjaga layanannya sehingga nasabah selalu merasa puas terhadap salah satu fasilitas jasa ini. Salah satu layanan E-Banking yang dilakukan oleh Kantor Pusat Bank Jatim tetap dijaga keefektifannya adalah pelayanan kartu ATM. Mulai dari pembuatan kartu dan pin ATM beserta

pendistribusiannya, rekonsiliasi terhadap perusahaan yang bermitra dengan Bank Jatim, dan pelayanan complain nasabah terhadap kesalahan transaksi.

2.2.1 Prioritas

Produk Bank Jatim ini mulai diresmikan pada tanggal 26 Oktober 2015, peluncuran produk ini karena Bank Jatim memahami bahwa setiap individu memiliki aspirasi atau keinginan yang berbeda dengan lainnya, keinginan tersebut bersifat unik dan personal. Karena itu Bank Jatim hadir untuk memahami apa yang menjadi prioritas nasabah.

Di Jatim Prioritas, nasabah adalah prioritas Bank Jatim, tim profesional Jatim Prioritas melalui Personal Banking Officer hadir untuk mendukung pertumbuhan financial serta memberikan layanan yang berkualitas dan berkelas untuk nasabah. Melalui fasilitas yang ada pada Prioritas:

a. Education (english talk)

Bank Jatim bekerja sama dengan English Talk untuk mengakomodasi nasabah Prioritas yang mau meningkatkan bahasa inggrisnya tetapi bisa secara mobile tidak harus di kelas, fasilitas yang diberikan ke nasabah prioritas antara lain, *discount 30%* untuk pendaftaran bagi Nasabah Jatim Prioritas, *free unlimited call* (gratis telpon tanpa batas) dengan *provider indosat* sebagai mitra *English Talk* selama proses belajar dan dapat gratis 1 buah *Handphone* sebagai fasilitas penunjang.

b. Beauty clinic (dermaster)

Bank Jatim bekerja sama dengan pihak Demaster, klinik kecantikan no. 1 di Korea, pemberian fasilitas ke nasabah Prioritas antara lain, Pemberian *Discount 10%* untuk *treatment* seperti tanam benang, *botox*, *filler* dll, pemberian *Discount 15%* untuk yang menggunakan mesin *treatment* seperti *RF face*, Derma PRP dsb.

c. Maskapai airlines (garuda Indonesia)

Bank Jatim bekerjasama dengan pihak Garuda Indonesia, pemberian fasilitas ke nasabah Prioritas antara lain pemberian Program khusus untuk nasabah Jatim Prioritas (on progress), untuk penerbangan domestik dapat *discount* dan plus penambahan bagasi 10 Kg, untuk

penerbangan International dapat discount dan plus penambahan bagasi 10 Kg.

d. Maskapai airlines (citilink)

Bank Jatim bekerjasama dengan pihak Citilink pemberian fasilitas ke nasabah Prioritas antara lain pemberian *Special Discount* untuk penerbangan domestic, *flexibility Change Schedule*, perubahan mendadak jika nasabah memindahkan jadwalnya.

e. Excelso

Bank Jatim bekerjasama dengan pihak Excelso, pemberian layanan program promosi antara lain diskon 60% di hari Sabtu dan Minggu bagi pemegang kartu Jatim Prioritas, diskon 20% di hari Senin sampai dengan Jumat bagi pemegang Kartu Jatim Prioritas, berlaku untuk sekali transaksi pembelian minuman di Excelso (tidak berlaku untuk minuman & merchandise), dengan maksimal 1 (satu) kali transaksi minimal Rp100.000,- (seratus ribu rupiah) dan maksimal Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah), periode program Januari - Desember 2016.

f. Shop and drive

Bank Jatim bekerjasama dengan pihak Shop and Drive, pemberian Program Diskon Produk Komponen Otomotif antara lain diskon 10% *trade in AKI GS Astra Maintenance Free (GSMF)*, beli 3 Liter gratis 1 Liter Shell Astra 10W30, diskon 15% Shock Absorber Kayaba Lokal, diskon 35% ban Dunlop, Bridgestone, Pirelli; periode 1 Maret 2016 hingga 31 Mei 2016; berlaku di seluruh Shop and Drive di Indonesia untuk diskon ban berlaku di Super Shop and Drive (Jakarta, Tangerang, Bekasi, Bogor, Bandung, Malang, Yogyakarta).

Sedangkan syarat bagi calon nasabah prioritas adalah nasabah perorangan, perusahaan maupun kelembagaan yang memiliki total dana diatas IDR 250 juta.

2.2.2 ATM

Kartu ATM Bank Jatim bermacam-macam jenisnya. Ada kartu ATM instan, regular, ATM Gold, kartu ATM syariah, prioritas, SIMPEL, SIUMI, SINYAL dan masih banyak lagi. Satu Kartu Untuk Semua manfaat.

Hanya dengan Kartu ATM Bank Jatim:

- a. Bebas biaya tarik tunai di ATM berlogo PRIMA dan ATM BERSAMA
- b. Dapat digunakan untuk transaksi Tarik Tunai, Transfer, Cek Saldo, dan pembayaran : Telkom, PBB, HP, SPP, dan Pembelian Pulsa.
- c. Dapat digunakan untuk berbelanja di merchant-merchant yang berlogo PRIMA DEBIT atau DEBIT BCA.
- d. Mesin ATM Bank Jatim dapat digunakan untuk kartu ATM bank lain yang tergabung dalam jaringan:
 - ATM PRIMA : BCA, BII, PERMATA, ACBC NISP, MEGA, dll
 - ATM BERSAMA : MANDIRI, BNI 46, CIMB NIAGA, HSBC, PANIN, DANAMON, dll

Bank Jatim juga terhubung oleh jaringan MEPS (Malaysian Electronic Payment System). MEPS adalah suatu jaringan yang bermitra dengan Bank Jatim yang fungsinya dapat dipakai untuk melakukan penarikan tunai di negara Malaysia di seluruh terminal ATM Bank-bank yang tergabung dalam MEPS dan berlogo BANKCARD. Sehingga nasabah yang berada di Negara Malaysia tidak mengalami kesusahan jika ingin melakukan transaksi.

2.2.3 Kartu PNS Elektronik (KPE)

Kartu Pegawai Negeri Sipil yang dilegitimasi oleh peraturan Kepala BKN Nomor & Tahun 2008, dapat dipergunakan sebagai kartu identitas PNS dan penerimaan pensiun PNS serta untuk pelayanan di bidang kepegawaian, pengendalian data kepegawaian serta perbankan. Bank Jatim mempersembahkan berbagai fasilitas pendukung guna memaksimalkan fungsi KPE untuk aktifitas perbankan. Fungsi dan Layanan dari KPE adalah SIN (Single Identity Number) Fungsi KPE sebagai SIN dari Pegawai Negeri RI, Time Attendant Sebagai kartu absensi otomatis, assurance Card Sebagai ID anggota asuransi, ATM Card Sebagai kartu ATM dan Debit.

KPE juga berfungsi sebagai kartu ATM Bank Jatim yang memiliki layanan yang sama dengan nasabah Bank Jatim meliputi informasi saldo, mengganti PIN ATM, Penarikan Uang Tunai dari rekening tabungan melalui ATM Bank Jatim, ATM Bersama, ATM Prima, transfer Uang antar rekening Bank Jatim, transaksi Pembayaran Tagihan (e-payment), alat pembayaran di merchant-merchant yang berlogo Prima Debit.

2.2.3 Bank Jatim SMS Banking

Adalah salah satu *electronic channel (e-channel)*, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui mobile phone dengan menggunakan layanan pesan singkat (*short messaging services / SMS*), baik menggunakan *plain-text mode*, maupun *apps mode*. Dan kini Anda dapat bertransaksi melalui USSD dengan melakukan panggilan di *141*3366#.

Fitur ini memiliki keuntungan bagi nasabah yang menggunakannya. Antara lain lebih mudah untuk dioperasikan, keamanan terjamin karena mendapatkan *Telephone Identification Number (TIN)*, lebih praktis, tanpa perlu harus ke ATM atau kantor bank, layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas. Fitur ini juga dapat dioperasikan melalui USSD *141*3366# (XL, Indosat & Telkomsel)

Selain keuntungan yang sudah disebutkan diatas, SMS banking juga memiliki fitur yang lain, seperti transfer ke sesama rekening Bank Jatim atau rekening Bank Lain, cek saldo, pembelian pulsa isi ulang dan pembayaran. Aplikasi SMS Banking bankjatim dilengkapi dengan sistem pengaman melalui penggunaan Username & Password yang hanya dapat diakses oleh masing-masing pengguna. Aplikasi bankjaitm SMS Banking dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses kembali transaksi tersebut. Aplikasi bankjatim SMS Banking ini dapat didapatkan di Google Play, App Store, BlackBerry App World, Windows Store dan Java.

2.2.4 BankJatim Internet Banking

BankJatim Internet Banking adalah salah satu *electronic channel (e-channel)*, yang memungkinkan bank memberikan layanan ke nasabahnya melalui media internet yang dapat diakses dimana saja.

Keuntungan dari BankJatim Internet Banking adalah mudah dioperasikan, aman bertransaksi, dapat diakses dimanapun dan kapanpun, lebih praktis tidak perlu ke ATM atau ke teller dan lebih murah atau kompetitif.

Syarat untuk menggunakan Internet Banking adalah memiliki nomor tabungan, rekening giro mata uang rupiah atau mata uang lainnya dan menyerahkan kartu identitas apabila mendaftar melalui kantor cabang / teller. Layanan Internet Banking ini, nasabah dapat mendaftarkan sendiri ataupun ke kantor cabang.

Sedangkan fitur-fitur yang ada dalam Internet Banking antara lain:

1. Informasi : mengenai suku bunga, saldo rekening, mutasi rekening dan informasi kode bank apabila akan mentransfer sejumlah uang.
2. Pembelian : biasanya pembelian ini berupa pulsa. Baik pulsa handphone (GSM & CDMA), voucher listrik (PLN)
3. Pembayaran : fitur ini meliputi tagihan. Yaitu tagihan air (PDAM), SPP, tagihan listrik (PLN), pajak (PBB & PKB), telkomvision, indovision, speedy, tiket kereta api, kartu kredit, payroll dan lain-lain.
4. Transfer : transfer meliputi transfer sesama Bank Jatim maupun antar Bank Jatim.

2.2.5 Kartu Bank Jatim Flazz

Bank Jatim Flazz adalah Kartu Prabayar multifungsi yang menggunakan teknologi RFID sehingga transaksi menjadi lebih cepat dan nyaman. Hasil kerjasama Co Branding dengan BCA. Untuk membuat kartu ini, dikenakan biaya. Yaitu biaya pembuatan Kartu Flazz sebesar Rp 25.000,00 dan minimum nilai Top Up Flazz sebesar Rp 50.000,00 dengan saldo maksimum yang dapat tersimpan di kartu Flazz sebesar Rp 1.000.000,00

Tidak hanya kartu ATM, Kartu Bank Jatim Flazz ini juga dapat mengecek saldo. Caranya sangat mudah, hanya dengan meletakkan Kartu Bank Jatim Flazz pada reader, maka saldo akan tampil pada layar reader. Dapat dilakukan di seluruh ATM BCA Non Tunai, Top Up Center Flazz, dan atau mesin EDC yang berada di outlet Merchant berlogo Flazz.

Untuk mengisi ulang kartu / Top Up dapat dilakukan dengan sumber dana :

1. Uang Tunai : Kantor Cabang Bank Jatim tertentu, Kantor Cabang Bank Jatim yang menyediakan pembelian kartu Flazz, Alfa Express, Alfamart, Alfa Midi, Es Teller 77, Lawson dan Toko Buku Gramedia.
2. Paspor BCA : di Kantor Cabang Bank Jatim tertentu, Kantor Cabang BCA, ATM BCA Non-Tunai, Top Up Center Flazz, dan atau mesin EDC di outled Merchant yang berlogo Top Up Flazz, seperti : Alfa Express, alfamart, Alfa Midi, Circle K, Es Teller 77, Indomaret, Lawson, Solaria, Superindo, Toko Buku Gramedia, dll.

Penggunaan Kartu Flazz tidak jauh beda dengan kartu plastic lainnya (misal kartu debit). Transaksi Pembayaran, Letakkan Kartu Bank Jatim Flazz pada Reader saat bertransaksi. Apabila transaksi berhasil, struk akan tercetak dan saldo dalam kartu akan berkurang sejumlah nilai transaksi Anda.

Untuk mendapatkan Kartu Bank Jatim Flazz dapat di Kantor Cabang Bank Jatim: Kantor Cabang Bank Jatim Cabang Utama Surabaya, Cabang Dr. Soetomo, Cabang Perak, Cabang HR Muhammad, Cabang Gresik, Cabang Sidoarjo, Cabang Malang, Cabang Jakarta, Cabang Syariah Surabaya, Serta 37 Kantor Cabang Pembantu di wilayah Surabaya, Gresik, Sidoarjo, Malang, dan Jabodetabek.

2.3 Pembahasan

Dalam kegiatannya, Kantor Pusat Bank Jatim Divisi DJLN unit E-Banking memiliki 3 tugas dan tanggung jawabnya.

2.3.1 Kartu dan PIN ATM

Kartu ATM Bank Jatim terdiri dari beberapa jenis. Setiap kartu menggunakan jenis tabungan yang berbeda pula. Contohnya, kartu Instan dan Reguler menggunakan tabungan SIMPEDA atau TabunganKu. Lalu kartu SiMPEL menggunakan tabungan jenis TabunganKu.

Secara keseluruhan, ukuran kartu ATM sama. Dahulu sebelum menggunakan design kartu yang saat ini, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. mempunyai satu jenis kartu ATM, yaitu kartu ATM regular dengan menggunakan design berwarna ungu degradasi merah ke bawah. Namun pada tahun 2013, Bank Jatim melakukan inovasi dalam layanan kartu ATM mengingat pergantian logo serta tagline Bank Jatim, sehingga membuat design baru kartu ATM berwarna merah dan putih yang lebih sederhana.

Kartu ATM Bank Jatim ini terbuat dari plastik berbentuk persegi panjang dan dicetak dengan design yang berbeda setiap jenis kartunya dengan spesifikasi tertentu dengan bentuk, ukuran dan ciri-ciri sebagai berikut:

Table 2.1
Cirri-ciri kartu ATM Bank Jatim

No	Jenis Kartu	Warna	Tampak Depan	Tampak Belakang
1	Instan	Merah putih	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Pada warna merah terdapat gambar logo bank Jatim 	<ul style="list-style-type: none"> - Tulisan pesan bagi pemegang kartu - Pita magnetic - Logo ATM Bersama, PRIMA, BPDnet dan western union
2	Regular	Merah putih	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Pada warna merah terdapat logo Bank Jatim - Nama nasabah 	
3	SiNYAL	Biru putih	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Pada warna biru terdapat foto nasabah - Nama nasabah - Logo Bank Jatim pada warna putih 	
4	SiUMI	Merah putih	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Pada warna merah terdapat foto nasabah - Nama nasabah - Logo Bank Jatim pada warna putih 	
5	Prioritas	Hitam	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Nama nasabah - Tulisan JatimPrioritas - Logo Bank Jatim warna kuning emas - Tanggal validasi kartu 	
6	SiMPEL	Mengikuti gambar yang diminta nasabah	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Nama nasabah - Tulisan SiMPEL - Foto nasabah 	
7	Gold	Kuning	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor kartu - Nama nasabah - Tulisan Bank Jatim & Gold - Tanggal validasi kartu 	

Sumber: data penulis

Dalam prosesnya, kartu ATM baru dari setiap cabang akan dikirim ke kantor pusat. Pemesanan kartu dengan cara, data nasabah baru dari seluruh cabang yang

telah masuk melalui email, akan dikolektif dan diinput otomatis melalui CMS (Card Management System).

Input otomatis melalui sistem ini akan mendaftarkan kembali rekening nasabah yang sudah didaftarkan oleh setiap cabang sehingga rekening nasabah dapat dipantau melalui CMS. Fungsi CMS sangat beragam, yaitu aktivasi kartu ATM baru; membuka atau menutup blokir kartu nasabah; mencetak PIN Mailer baru atau ulang; menutup rekening nasabah.

A. Jenis Kartu

Di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, seperti yang sudah disebutkan diatas, terdapat beberapa jenis tabungan dan kartu ATM. Setiap jenis kartu ATM mempunyai kode yang berbeda yang terletak pada nomor kartu ATM.

Berikut adalah contoh penomoran yang terletak pada kartu ATM:

6036 0560 0100 1234
1 2 3 4 5

Keterangan:

1. BIN (Bank Identification Number)
2. Konvensional / Syariah
3. Kode cabang
4. Jenis kartu
5. Nomor kartu

Jenis setiap kartu ATM bermacam-macam disesuaikan oleh jenis tabungannya. Berikut ini adalah kode untuk penomoran jenis kartu:

Tabel 2.2
Kode Nomor Kartu

No.	Jenis Kartu	Contoh Nomor Kartu	Keterangan
1	Instan	6036 0560 01 05 1234	
2	Regular	6036 0560 01 00 4321	
3	KPE	6036 0560 01 10 1357 dan 6036 0560 01 20 9876	Kartu PNS Electronic. Untuk kartu instansi yang bekerjasama
4	SiNYAL	6036 0560 01 30 1010	Simpanan Nelayan
5	SiUMI	6036 0560 01 40 1111	Simpanan Kredit Mikro
6	PRIORITAS	6036 0560 01 50 1020	
7	SimPel	6036 0560 01 60 1479	Simpanan Pelajar untuk tabungan pelajar
8	Gold	6036 0560 01 80 2468	
9	Syariah	6036 05 96 1000 4568	

Sumber: data penulis

B. Pemesanan Kartu dan PIN ATM

Pembuatan kartu dan PIN Mailer di Bank Jatim melalui proses yang tidak terlalu rumit. Yaitu dengan cara kolektif setiap cabang dan dikirim ke

Kantor Pusat Bank Jatim. Berikut ini adalah proses dari pemesanan seluruh jenis kartu ATM di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur:

1. Kantor cabang mengirim data nasabah baru melalui email dengan format yang telah ditentukan dan dilampirkan surat dengan mengetahui pimpinan atau penyelia setiap kantor cabang.
2. Pada akhir jam kerja, seluruh permintaan kartu setiap cabang diinput otomatis melalui CMS.
3. Keesokan harinya nomor kartu yang telah diinput otomatis melalui CMS, diunduh dan disesuaikan dengan data yang dimasukkan oleh kantor cabang.
4. Setelah semua nomor telah sesuai, maka kartu siap dicetak.

Proses diatas tidak termasuk pemesanan kartu ATM Instan. Kartu Instan adalah kartu ATM Bank Jatim yang mudah untuk didapat oleh nasabah saat membuka rekening di kantor cabang. Nasabah yang membuka kartu rekening baru dengan menggunakan tabungan SIMPEDA atau TabunganKu, pada saat itu juga akan mendapatkan kartu ATM, yaitu kartu ATM Instan.

Kantor cabang mempunyai persediaan kartu ATM Instan digunakan untuk nasabah yang meminta kartu ATM Instan. Oleh karena itu, kantor cabang meminta sejumlah kartu ATM Instan kepada kantor pusat Bank Jatim sehingga dalam pembuatan kartu ATM instan tidak perlu melibatkan CMS. Karena kantor cabang akan mengaktivasi kartu tersebut. Berikut proses pemesanan kartu Instan:

1. Kantor cabang membuat surat permintaan kartu ATM Instan kepada unit E-Banking melalui email atau fax yang telah diketahui dan ditanda tangani oleh pimpinan atau penyelia setiap kantor cabang.
2. Setelah diterima oleh unit E-Banking, nomor kartu didata sejumlah yang diminta dan sesuai dengan nomor urut kartu yang telah dicatat oleh unit E-banking sebelumnya.
3. Setelah nomor kartu didata dan diurutkan, maka siap untuk dicetak.

Bagi kartu ATM regular, instan, gold dan KPE dicetak menggunakan mesin cetak ATM manual. Sedangkan kartu Prioritas dicetak menggunakan mesin cetak printing.

Mengingat produk JatimPrioritas adalah jasa paling professional, sehingga dalam pelaksanaannya kartu Prioritas lebih diunggulkan. Termasuk cara penyajian sehingga kartu ATM Prioritas terlihat lebih elegan saat sampai ke tangan nasabah prioritas. Penyajian ini menggunakan suatu wadah yang khusus digunakan kartu prioritas yang disebut *Welcome Pack*.

Sedangkan pemesanan KPE dilakukan oleh instansi yang bersangkutan melalui Kantor Cabang Bank Jatim terdekat. Berikut adalah prosesnya:

1. Kantor Cabang Bank Jatim terdekat membuat surat permohonan KPE kepada Kantor Pusat Bank Jatim unit E-Banking.
2. Setelah surat disetujui, Instansi yang membuat KPE, mengirimkan kartu ATM ke unit E-Banking.
3. Setelah kartu ATM sudah ada, dicetak nomor kartu sesuai dengan kode cabang yang membuat permohonan surat KPE.

Seluruh pemesanan kartu ATM Baru akan diberikan kertas lembar PIN Mailer. Pemesanan PIN Mailer tidak jauh beda dengan pemesanan kartu ATM. Karena pada dasarnya, kartu ATM dan PIN Mailer diberikan ke nasabah secara bersamaan. Sehingga pada pemesanannya, tidak hanya kartu ATM saja yang dicetak, PIN Mailer juga dicetak dengan alat cetak yang berbeda.

PIN Mailer adalah selembar kertas yang diberikan kepada nasabah yang berisi 6 digit angka. Kertas tersebut berfungsi sebagai password pertama nasabah yang baru mempunyai kartu ATM. Selanjutnya nasabah diwajibkan untuk mengganti password kartu ATM supaya lebih aman dipakai.

Pemesanan PIN Mailer ini tidak hanya bagi nasabah yang baru membuka rekening tabungan di Bank Jatim, akan tetapi juga berfungsi apabila nasabah yang lupa dengan password kartu ATM. Sehingga nasabah wajib melapor kepada kantor cabang Bank Jatim supaya dicetakkan kembali PIN Mailer dan nasabah dapat menggunakan lagi password kartunya.

Mesin cetak PIN Mailer, atau yang disebut HSM, dapat mencetak sebanyak-banyaknya 4000 lembar. HSM berada di suatu ruangan yang berada di dalam divisi DJL.

C. Pendistribusian Kartu dan PIN ATM

Pendistribusian adalah kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar serta mempermudah penyampaian produk dan jasa dari produsen kepada konsumen sehingga penggunaan sesuai (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat) dengan yang diperlukan.

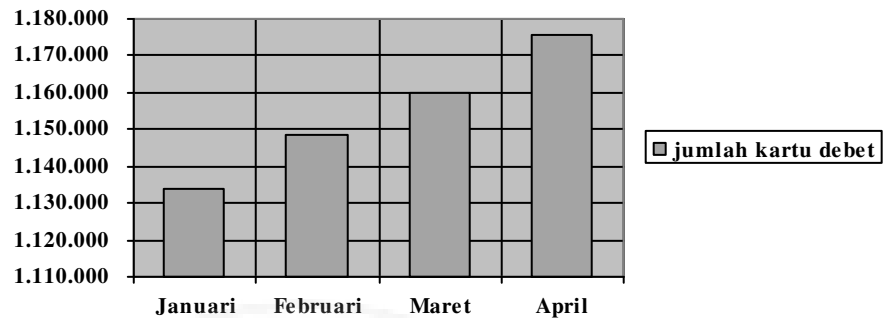
Dalam kegiatan pendistribusian kartu dan PIN ATM yang dilakukan oleh kantor pusan Bank Jatim unit E-banking adalah sebagai berikut:

1. Seluruh kartu dan PIN yang telah dicetak sesuai dengan pesanan, akan disortir sesuai dengan kode kantor cabang, dikemas menggunakan amplop Bank Jatim berwarna putih.
2. Bagi kantor cabang yang berada di luar Surabaya, akan dibawa ke divisi Corporate Secretary untuk dikirim ke kantor cabang sesuai dengan tujuan daerah masing-masing. Bagi kantor cabang yang berada di dalam daerah Surabaya, akan diambil oleh cabang di unit E-Banking.
3. Proses pendistribusian ini terhitung 3 hari dari tanggal surat permintaan kantor cabang dikirimkan ke unit E-Banking.

D. Hasil Data Kuantitatif

Menurut data Bank Jatim Divisi DJLN Unit E-Banking yang telah didapat, selama bulan Januari hingga April 2016, pemesanan kartu ATM dan PIN mailer baru sebanyak berikut:

Gambar 2.2
Grafik Peredaran Kartu ATM

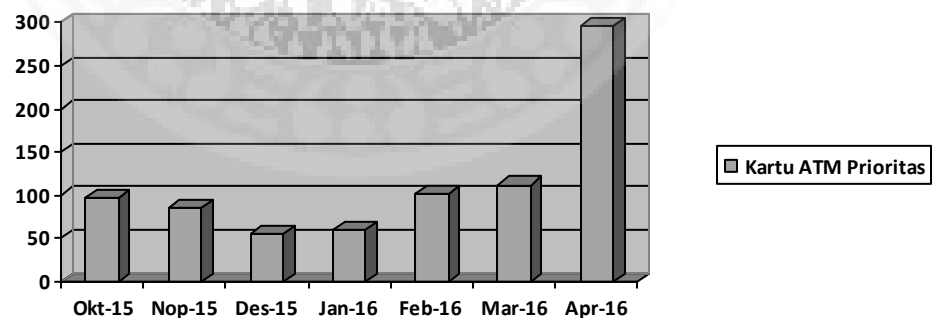


Sumber: data olahan penulis

Dari data yang telah didapatkan diatas, diketahui bahwa peredaran kartu ATM Baank Jatim meningkat 1,01% setiap bulannya. Hal ini membuktikan semakin banyak masyarakat yang membuka tabungan di Bank Jatim dan menggunakan layanan kartu ATM.

Pemesanan kartu prioritas terhitung dari 26 Oktober 2015 hingga Bulan April 2016:

Gambar 2.3
Grafik Pemesanan Kartu JatimPrioritas



Sumber: data olahan penulis

Dilihat dari kedua data diatas, dapat dikatakan bahwa PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur menjaga layanan ATM kepada nasabahnya. Sehingga semakin banyak nasabah yang menempatkan dananya di Bank Jatim setiap bulannya. Melihat pemesanan kartu prioritas setiap bulannya dapat dikatakan produk ini sukses dalam menghimpun dana.

Karena sebagaimana diketahui dan dijelaskan diatas, bahwa layanan JatimPrioritas adalah layanan yang paling professional yang dikeluarkan oleh Bank Jatim. Oleh sebab itu, Bank Jatim dapat dikatakan semakin berhasil meningkatkan layanan pada ATM.

2.3.2 Rekonsiliasi

Seperti yang telah dijelaskan BAB 1, bahwa rekonsiliasi bank adalah apabila semua penerimaan uang langsung disetorkan dan semua pembayaran dilakukan dengan cek, maka akun kas perusahaan akan sama dengan akun bank (Rahardjo, 2004;304). Sedangkan Rekonsiliasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah penetapan pos-pos yang diperlukan untuk mencocokkan saldo masing-masing dari dua akun atau lebih yang mempunyai hubungan satu dengan yang lain. Jadi rekonsiliasi dapat pula dikatakan suatu proses pencocokan data atau pencatatan yang terjadi di dua tempat yang berbeda.

Mengingat kerjasama Bank Jatim dengan perusahaan lain, peran unit E-Banking perlu melakukan rekonsiliasi agar supaya Bank Jatim, sebagai pemberi jasa pembayaran atau jasa pembelian, dapat mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajiban dari Bank Jatim. Perusahaan yang bermitra dengan Bank Jatim yang membutuhkan rekonsiliasi di unit E-Banking antara lain; Indosat, Smartfren, 3, PLN, PDAM, Telkom, Speedy, Telkomvision, Telkomsel, XL, KAI, ATM Bersama, PRIMA dan Citibank.

Proses pelaksanaan rekonsiliasi anantara Bank Jatim dengan perusahaan yang bermitra tidak dilaksanakan secara langsung, tetapi menggunakan jasa vendor sebagai penghubung antara Bank Jatim dengan perusahaan yang bermitra. Setiap perusahaan, memiliki vendor yang berbeda-beda. Untuk mengetahui vendor apa saja yang digunakan jasanya oleh Bank Jatim adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3
Daftar Nama Vendor

No.	Nama Vendor	Perusahaan
1.	Artajasa	Indosat
2.	Acess Cipta Solusi (ACS)	Smartfren
		3
3.	Jkpindo	PLN
		PDAM
4.	Finnet	Telkom
		Speedy
		Telkomvision
		Telkomsel
		XL
		KAI
5.	Prismalink	Pembayaran kartu kredit
		citibank

Sumber: data olahan penulis

1. Teknis Rekonsiliasi Melalui Vendor

Secara teknis, rekonsiliasi melalui vendor yang telah disebutkan diatas melalui cara Host 2 Host (H2H). Dalam istilah teknologi, H2H adalah sistem antar server yang terhubung satu sama lain secara langsung. Mekanisme H2H merupakan pembayaran melalui Teller ataupun mesin ATM. Dengan menggunakan sistem H2H, Jkpindo; Finnet dan ACS dapat langsung

terhubung dengan server perusahaan yang bermitra dengan Bank Jatim. Semua data yang masuk ke Bank Jatim akan terintegrasi secara langsung dalam server Jkpindo, Finnet dan ACS.

Contoh, nasabah membayar tagihan PLN melalui Bank Jatim (Teller/ATM) sejumlah Rp. 200.000,-. Lalu muncullah notifikasi dari bank ke Jkpindo bahwa transaksi telah selesai dilakukan. Sedangkan uang Rp. 200.000,- yang dibayarkan oleh nasabah akan masuk ke dalam Rekening Perantara (penampungan). H+1 pembayaran nasabah, Bank Jatim akan mendapat notifikasi atas transaksi nasabah berupa tagihan pembayaran. Maka, Bank Jatim wajib membayarkan tagihan tersebut kepada Jkpindo.

Pembayaran PLN dapat melalui mesin ATM sedangkan pembayaran PDAM hanya melalui teller kantor cabang. Karena tidak tersedianya menu yang ada di mesin ATM.

Vendor selanjutnya adalah Finnet. Vendor ini berjasa menyalurkan pembayaran ke telkom, speedy, telkomvision, top up pulsa telkomsel, top up pulsa XL, pembayaran KAI dan Indivision. Teknisnya hampir sama dengan vendor Jkpindo. Untuk pembayaran telkom, speedy dan telkomvision dapat dilakukan melalui ATM, SMS Banking, Internet Banking dan Teller. Dari transaksi pembayaran tagihan tersebut Bank Jatim mendapat *fee* dari pembayaran administrasi. Contoh, Annisa nasabah Bank Jatim membayar tagihan Indovision sebesar Rp. 200.000/bulan. Dalam pembayarannya, Annisa dikenakan biaya administrasi Rp. 5.000,-, maka yang harus dibayar Annisa sebesar Rp. 205.000,-. Biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,- ini adalah *fee* Bank Jatim.

Sedangkan top up pulsa telkomsel, top up pulsa XL, pembayaran KAI dan Indivision dapat dilakukan melalui ATM, SMS Banking dan Internet Banking. Dari transaksi tersebut Bank Jatim mendapat *fee* dari netto yang sudah ditetapkan oleh perusahaan-perusahaan yang telah disebutkan diatas. Contoh, Sarah membeli pulsa XL sebesar 50.000. Maka Sarah harus membayar sebesar Rp.52.000,-. Sejumlah Rp. 2.000,- akan menjadi *fee* Bank Jatim. Sedangkan Rp.50.000 akan menjadi tagihan Finnet kepada Bank Jatim yang harus dibayar.

Semua tagihan yang diberikan Finnet kepada Bank Jatim diberikan H+1 pembayaran nasabah. Berupa laporan yang harus diunduh oleh Bank Jatim di website www.finnet-indonesia.com, untuk mengetahui berapa kewajiban yang harus dilakukan dan hak yang diterima.

Selain pembayaran melalui cara H2H, juga ada pembayaran melalui PPOB (payment point online bank) adalah sistem pembayaran online dengan memanfaatkan fasilitas perbankan, Seperti pembayaran tagihan PLN, TELKOM, PDAM, cicilan Motor Dan lain-lain. PPOB tidak hanya melibatkan jasa perbankan sebagai lembaga keuangan, tetapi juga melibatkan lembaga switcing sebagai pengatur lalu lintas data, dan terakhir outlet-outlet atau loket-loket ppob yang melayani langsung ke pelanggan.

Kehadiran PPOB memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran, dan pelanggan pun dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapanpun 24 jam nonstop. Kehadiran sistem PPOB Juga memberikan peluang usaha bagi siapa saja dan dimana saja.

Bisnis PPOB atau bisnis loket pembayaran dapat dijadikan sebagai usaha sampingan terutama bagi pemilik warnet, wartel, warung, toko, koperasi dll, bisnis ppob juga dapat dijadikan sebagai usaha pokok jika seseorang serius dalam mengelolanya.

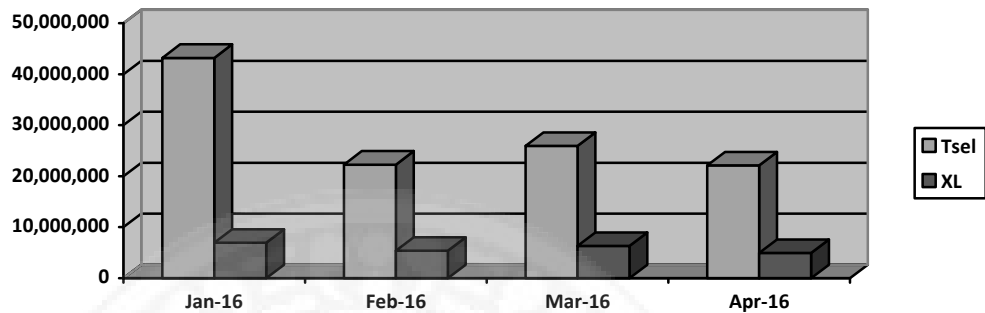
Teknis rekonsiliasinya:

1. Loket pembayaran bekerja sama dengan Bank Jatim.
 2. Nasabah membayar ke loket pembayaran.
 3. Laporan pembayaran dikirim loket pembayaran ke Jaringan Artajasa.
 4. Uang yang dibayarkan oleh nasabah diberikan kepada Bank Jatim.
 5. H+1 pembayaran nasabah, Artajasa mengirimkan tagihan kepada Bank Jatim.
 6. Bank Jatim membayar tagihan baik melalui H2H atau PPOB.
2. Penadapatan yang Diperoleh melalui Rekonsiliasi

Menurut salah satu data yang didapat dari unit E-Banking Kantor Pusat Bank Jatim, pendapatan yang diperoleh oleh Bank Jatim melalui

rekonsiliasi terhadap vendor Finnet, yaitu dalam Top Up pulsa XL dan Tsel sebagai berikut:

Gambar 2.4
Grafik Pendapatan Bank Jatim dari Pembelian Pulsa



Sumber: data olahan penulis

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa dalam satu bulan, layanan yang digunakan nasabah Bank Jatim dalam pembelian Top Up pulsa Tsel lebih banyak daripada Top Up pulsa XL. Data tersebut membuktikan bahwa nasabah Bank Jatim yang juga pengguna provider Tsel atau XL banyak yang menggunakan salah satu layanan E-Banking, yaitu pembelian pulsa dengan media ATM, SMS Banking dan Internet Banking.

2.3.3 Penanganan komplain nasabah

Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah pasti ada beberapa yang mengalami kendala. Baik nasabah sesama Bank Jatim atau nasabah Bank lain. Kendala yang dialami setiap nasabah ini akan dipantau oleh sebuah jaringan yang bernama Artajasa / PT. Rintis.

Jaringan Artajasa / PT. Rintis mempunyai anggota, yaitu bank-bank yang mempunyai logo ATM Bersama dan PRIMA. Jaringan ini bertugas untuk memantau transaksi nasabah yang berbeda bank, berupa tarik tunai atau transfer ke bank lain selain Bank Jatim yang juga merupakan anggota dari jaringan Artajasa / Rintis.

Misal nasabah bernama Anissa nasabah Bank Jatim pada tanggal 1 Januari 2016 melakukan transfer ke rekening Ratna yang merupakan nasabah Bank Mandiri. Maka, pada saat itu juga uang yang ditransfer ke rekening Ratna akan masuk karena Bank Mandiri juga menggunakan ATM bersama. Dengan kata lain, Bank Mandiri

juga menggunakan jasa vendor Artajasa dan Rintis. Biaya administrasi transfer Rp. 6.500,- dibebankan kepada nasabah.

Misal lainnya, Sarah nasabah Bank Jatim menarik uang tabungannya di Bank BNI. Transaksi ini dapat langsung dilakukan tanpa harus membayar administrasi, karena Bank Jatim memberikan fasilitas bebas biaya tarik tunai antar bank kepada seluruh nasabah Bank Jatim. Tetapi jika Sarah melihat saldo yang ada di rekeningnya, maka Sarah akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 4.000,-

1. Mekanisme Penanganan Komplain Nasabah

Jika nasabah Bank Jatim mengalami masalah, misal gagal tarik tunai di ATM Bank BRI tetapi rekeningnya terdebit. Maka nasabah Bank Jatim dapat menghubungi kantor cabang Bank Jatim terdekat, misal Kantor Cabang Dr. Soetomo, melaporkan bahwa dia telah gagal melakukan penarikan tunai di Bank BRI yang merupakan anggota dari jaringan ATM Bersama dan Prima. Kemudian Cabang Dr. Soetomo membuat surat complain gagal tarik tunai yang diketahui dan ditandatangani oleh pimpinan cabang tersebut dan dikirim ke email E-Banking atau melalui fax.

Dalam mekanisme prosesnya, berikut adalah proses dari penanganan complain:

1. Kantor pusat unit E-Banking menerima laporan complain dari kantor cabang.
2. Unit E-Banking wajib menkonfirmasi ke jaringan Artajasaa / Rintis bahwa nasabah Bank Jatim yang mengalami gagal tarik tunai di ATM Bank BRI.
3. Apabila memang ada kekeliruan, Bank BRI harus mengembalikan dana tersebut maksimal 7 hari kerja ke jaringan untuk dikembalikan ke kantor pusat Bank Jatim.
4. Dan uang nasabah akan terkredit atau dikembalikan ke rekening nasabah melalui rekening perantara cabang. Proses dari complain berjangka waktu 14 hari kerja terhitung dari tanggal transaksi.

BAB 3

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh penulis, dapat disimpulkan melalui poin-poin berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengetahui bahwa layanan pada ATM di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur adalah salah satu yang menguntungkan bagi Bank karena dari layanan tersebut Bank Jatim mendapatkan *fee based income*. Layanan ini salah satu dari layanan E-banking yang terdapat di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Melalui layanan tersebut, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi transfer, pembayaran dan pembelian.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengetahui bahwa peran unit E-Banking disini dibagi menjadi 3, yaitu: pemesanan kartu dan PIN ATM, melakukan rekonsiliasi dan penanganan complain nasabah terhadap kesalahan transaksi. Pemesanan seluruh jenis kartu dan PIN ATM di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berpusat pada Kantor Pusat Bank Jatim. Rekonsiliasi dilakukan setiap hari, 1 hari setelah transaksi yang dilakukan nasabah melalui vendor-vendor yang ada. Penanganan complain nasabah yang gagal melakukan transaksi baik menarik uang di ATM atau transfer, melalui jaringan Artajasa dan PT. Rintis.
3. Berdasarkan grafik kenaikan persebaran kartu ATM Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, penulis dapat mengetahui bahwa peningkatan persebaran kartu ATM setiap bulan relative 1,01% sejak awal tahun 2015. Hal ini disebabkan oleh sudah banyaknya jumlah pengguna kartu ATM Bank Jatim. Dan Bank Jatim merupakan Bank Pembangunan Daerah, sehingga penggunaannya terbatas, yaitu warga Jawa Timur.

4. Berdasarkan data yang diolah oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna provider Tsel yang menggunakan layanan E-Banking dalam melakukan pembelian Top Up pulsa. Baik melalui ATM, BankJatim SMS Banking maupun BankJatim Internet Banking. Salah satu fasilitas tersebut dapat diketahui bahwa setiap bulan Bank Jatim mendapat *fee based income*. Hal ini diketahui karena adanya rekonsiliasi yang dilakukan.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh penulis, untuk rencana jangka panjang, sebaiknya pemesanan kartu ATM tidak hanya melalui Kantor Pusat Bank Jatim saja. Pembuatan kartu ATM dapat dilakukan di Kantor cabang daerah setempat. Cabang pembantu membuat permohonan pembuatan kartu ATM kepada kantor cabang. Sehingga pembuatan kartu ATM akan lebih efektif dan lebih mudah diperoleh oleh nasabah. Tidak menunggu minimal 3 hari dari tanggal surat permohonan.

Penulis juga menyarankan supaya karyawan unit E-Banking Kantor Pusat Bank Jatim untuk meningkatkan kinerja. Serta menjaga kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terhadap seluruh Kantor Cabang Bank Jatim untuk meningkatkan *fee based income*.

Meningkatkan keefektifan penanganan complain nasabah selama 14 hari terhitung dari tanggal transaksi. Meningkatkan kecepatan dan ketelitian dalam pendistribusian kartu dan PIN ATM, yaitu selama 3 hari terhitung dari diterimanya surat permohonan yang telah dikirim. Serta meningkatkan ketelitian terhadap rekonsiliasi.

DAFTAR PUSTAKA

- <http://www.bankjatim.co.id/en/information/about-bankjatim/profile>
<http://www.bankjatim.co.id/en/conventional/product-services/services>
www.akuntt.com/2014/11/pengertian-rekonsiliasi-bank.html
https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=227044734150617&id=216004598587964
<https://id.wikipedia.org/wiki/E-banking>
<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>
www.kioskipo.com/produk/apa-itu-ppob
www.teorikomputer.com/2015/03/pengertian-dan-fungsi-host-to-host.html





LAMPIRAN

Gambar Card Management System



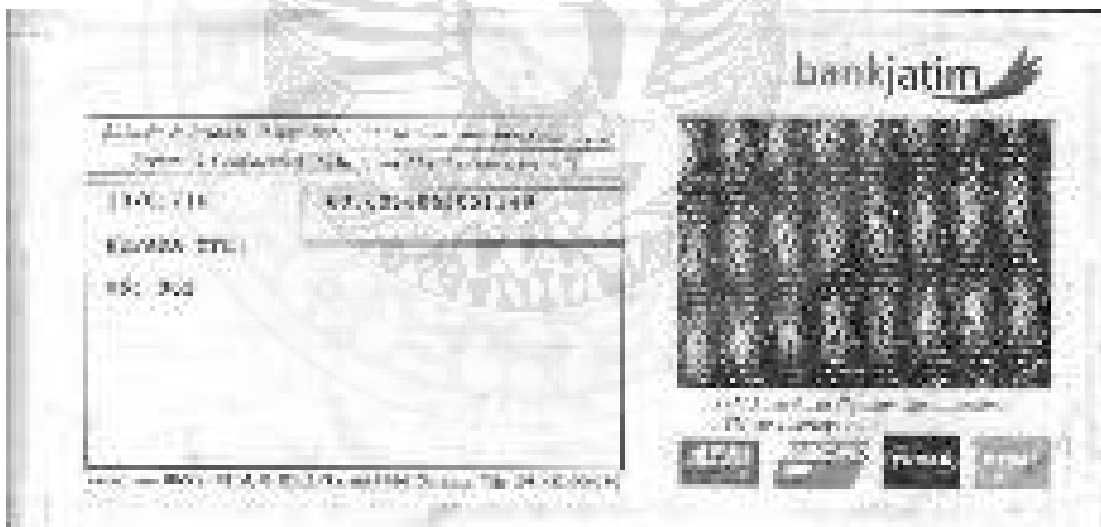
Kartu ATM Tampak Depan



Kartu ATM Tanpak Belakang



Kertas PIN Mailer



Contoh Surat Permohonan Kartu Instan



Gambar Tampilan Tagihan Finnet

The screenshot shows a web interface for displaying bills. At the top, there are navigation links: 'HOME', 'LAPORAN', and 'CETAK'. Below these, there are two tabs: 'LAPORAN' (selected) and 'CETAK'. The main content is a table with the following columns: 'No', 'Kategori', 'Uraian', 'Jumlah', 'Tgl. Jatuh Tempo', 'Tgl. Dibayar', 'Tgl. Jatuh Tempo', 'Tgl. Dibayar', 'Status', and 'Aksi'. The table contains 8 rows of data.

No	Kategori	Uraian	Jumlah	Tgl. Jatuh Tempo	Tgl. Dibayar	Tgl. Jatuh Tempo	Tgl. Dibayar	Status	Aksi
1	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
2	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
3	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
4	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
5	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
6	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
7	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
8	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]

Tampilan Tagihan ACS

The screenshot shows a web interface for displaying bills. At the top, there are navigation links: 'HOME', 'LAPORAN', and 'CETAK'. Below these, there are two tabs: 'LAPORAN' (selected) and 'CETAK'. The main content is a table with the following columns: 'No', 'Kategori', 'Uraian', 'Jumlah', 'Tgl. Jatuh Tempo', 'Tgl. Dibayar', 'Tgl. Jatuh Tempo', 'Tgl. Dibayar', 'Status', and 'Aksi'. The table contains 8 rows of data.

No	Kategori	Uraian	Jumlah	Tgl. Jatuh Tempo	Tgl. Dibayar	Tgl. Jatuh Tempo	Tgl. Dibayar	Status	Aksi
1	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
2	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
3	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
4	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
5	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
6	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
7	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]
8	Tagihan	Tagihan	1000000	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	2019-01-01	Bayar	[Icon]

Contoh Surat Komplain



Form Penilaian PKL

PIHAKUR ELUJALJESKASIPKL:
 FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS AIRLANGGA

Nama: Zahrawani
 No. Urut: 20171010039
 Lokasi PKL: Kantor PT. Bank Jatim
 Waktu PKL:

No.	Jenis Kejuruan	Aspek	Terdapat / Tidak ada / Kurang			
			Ya	Tidak	Kurang	Sangat Kurang
1	Kejuruan	Kejuruan	✓			
2	Kejuruan	Kejuruan	✓			
3	Kejuruan	Kejuruan	✓			
4	Kejuruan	Kejuruan	✓			
5	Kejuruan	Kejuruan	✓			
6	Kejuruan	Kejuruan	✓			
7	Kejuruan	Kejuruan	✓			

.....

.....



Sertifikat TOEFL



Surat Keterangan PKL



Nomor : 044/01/2020/005

SURAT KETERANGAN

Tang beranda terdapat di bawah ini
Nama : Andi Timur Gayatrika
Jumlah : Company Company

Alamat : ...
Jumlah : ...

Informasi lebih lanjut dapat diperoleh di
Nama : ...
No. : ...
Pencapaian : ...
Universitas Airlangga Surabaya

Tanggal pembuatan surat ini adalah : ...

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diterbitkan sebagai tanda bukti.

Surabaya, 21 April 2020

PT BANK PONDOKSIHAN DIVERSIFIKASI
JAWA TIMUR TER



ANDI TIMUR G.
Company Company

MOCH LUDUS
Company Company

1700000

DOKUMENTASI

