

1. AUTOMATED TELLERS  
IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2. BANKS AND BANKING - ELEMENTS OF BANKING

**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI  
AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) SEBAGAI  
SARANA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA  
PERBANKAN PADA BANK "X" CABANG SUDIRMAN  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

KK  
A 10/00  
2000



**DIAJUKAN OLEH :**

**LIA ANGGRAINI**

**No. Pokok : 049414573**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
1999**

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI *AUTOMATED*  
*TELLER MACHINE* (ATM) SEBAGAI SARANA UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PERBANKAN PADA BANK  
"X" CABANG SUDIRMAN JAKARTA**

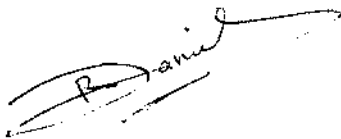
**DIAJUKAN OLEH :**

**LIA ANGGRAINI**

**No. Pokok : 049414573**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

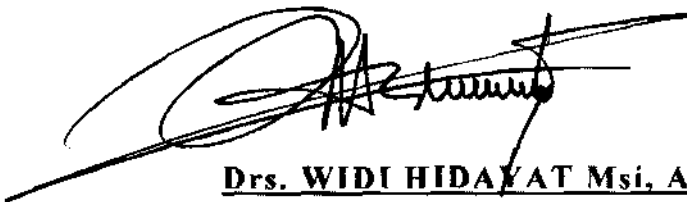
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dr. DEBBY RATNA DANIEL SE, Ak**

**TANGGAL.....17 Desember 1999**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Drs. WIDI HIDAYAT Msi, Ak.**

**TANGGAL.....22 Desember 1999**

## ABSTRAK

Teknologi informasi telah dimanfaatkan secara luas oleh dunia perbankan, baik untuk mendukung pelayanan kepada nasabah, untuk mendukung kegiatan administrasi (*back-office*) dan untuk mendukung manajemen dalam pengelolaan bank. Salah satu teknologi informasi untuk pelayanan kepada nasabah yang banyak diterapkan oleh bank adalah *Automated Teller Machine* (ATM). Teknologi ATM telah diterapkan pada Bank "X" sejak tahun 1988. Penerapan teknologi ATM diharapkan dapat meningkatkan pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dan dapat memberikan keuntungan dari segi biaya.

Peningkatan pelayanan jasa perbankan dapat ditunjukkan dengan melakukan perbandingan antara ATM dengan *teller* manusia. Transaksi melalui *teller* manusia harus melalui beberapa proses manual sedangkan transaksi ATM dilakukan sepenuhnya secara *automatic* sehingga pemrosesan transaksi melalui ATM membutuhkan waktu yang lebih cepat dan praktis. Jenis-jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM Bank "X" lebih beragam daripada melalui *teller* manusia. Waktu pemrosesan transaksi yang lebih cepat dan lebih beragamnya fasilitas yang ditawarkan membuat nasabah Bank "X" lebih memilih untuk melakukan transaksi perbankan rutin melalui ATM.

Keuntungan dari segi biaya dapat ditunjukkan dengan melakukan perbandingan biaya transaksi antara melalui *teller* manusia dengan melalui ATM. Biaya transaksi melalui ATM Bank "X" lebih rendah daripada melalui *teller* manusia karena jumlah transaksi perbankan rutin yang terjadi melalui ATM lebih besar daripada yang terjadi melalui *teller* manusia sehingga dapat dikatakan bahwa semakin besar jumlah transaksi maka semakin rendah biaya transaksi.