

**PERANAN ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA PERBANKAN PADA PT. BANK RIAU
CAPEM PANAM PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program DIII Perbankan Syariah
Guna Memperoleh Gelar A.Md



OLEH:

MURNI
NIM. 00826003589

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2011**

ABSTRAK

Laporan ini berjudul “Peranan ATM Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan Pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru”. Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan adalah untuk mengetahui peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, terutama dalam memasarkan produk dan sistem pelayanan. Dalam suatu perusahaan dunia perbankan pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, serta apa saja bentuk pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta intelektual dalam bidang perbankan khususnya tentang Peran ATM dan Pelayanan Jasa Perbankan pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru.

Sumber data pada laporan akhir ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari tempat/lokasi penelitian yaitu Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan cara: wawancara, riset pustaka dan dokumentasi.dengan teknik pengumpulan data tersebut setelah data di peroleh, maka data tersebut disajikan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskripkif kualitatif yaitu menggambarkan situasi, kondisi, penelitian dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan dengan teori yang didapati.

Tujuan peneltian ini untuk mengetahui peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru dan untuk mengetahui bentuk pelayanan jasa perbankan PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru. Berdasarkan tujuan penelitian dilapangan, setelah dianalisa data yang terkumpul, bahwa peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan PT. Bank Riau”sudah baik” sehingga nasabah sudah banyak, dan masyarakat menyukai pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Riau tersebut.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, kami ucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Taufik, Rahmat serta hidayahnya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul: **Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan Pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.**

Laporan penelitian ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya(Amd) jurusan perbankan syari'ah pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru. Dalam penyelesaian penulisan laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ayahnda dan ibunda yang tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, membimbing, dan mendidik ananda selama ini sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M. Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim beserta Pembantu Dekan I,II,III.

4. Bapak Muhammad.Nurwahid, MA. Selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah.
5. Bapak Khairul Amri, M. Ag selaku sekjur jurusan perbankan syariah.
6. Ibu Dr. Hertina, M.Pd selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmu, motivasi, perhatian, serta bimbingannya sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan penelitian ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum terutama Dosen pada Jurusan Perbankan Syari'ah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada kami semoga dapat kami amalkan.
8. Bapak pimpinan PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, karyawan serta nasabah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian sehingga selesainya penulisan karya ilmiah ini.
9. Sahabat-sahabatku tersayang sesama mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah yang telah bersama-sama selama ini, terima kasih atas bantuan dan motivasinya.

Akhir kata tidak ada gading yang tak retak, selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, meskipun didalam karya ilmiah ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu dengan senang hati penulis menerima tanggapan dan sarannya demi kesempurnaan karya ilmiah ini.

Pekanbaru, sep 2011

Penulis

MURNI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Dan Mamfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
B. Visi dan Misi.....	11
C. Struktur Organisasi	12
D. Aktivitas PT. BANK RIAU	19
BAB III LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Bank	23
B. Pengertian ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	24
C. Pengertian Jenis-Jenis Kartu Plastik	25
D. Jenis Rekening yang Memperoleh Fasilitas ATM.....	27
E. Jenis-Jenis Jaringan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	27

F. Pelayanan yang Dapat Diberikan Oleh Mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	28
G. Manfaat ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	30
H. Seputar Kartu ATM (Automatic Teller Machine) yang diterbitkan PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru	31

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan	33
B. Jasa-jasa Atau Pelayanan yang Diberikan oleh ATM (Anjungan Tunai Mandiri) PT.Bank Riau	35

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan apa yang kita ketahui pada masa sekarang ini, persaingan didunia perbankan didalam merebut pasar yaitu nasabah sangat pesat sekali, hal inilah yang mendorong bank-bank yang berada diseluruh Indonesia untuk lebih meningkatkan mutupelayanan mereka yang berupa fasilitas-fasilitas yang diberikan bank tersebut pada nasabahnya. Disini dapat kita contohkan produk bank berupa ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang lebih dikenal dengan *Autometed Teller Machine* seperti yang dikembangkan oleh bank-bank yang ada di Indonesia khususnya daerah Riau.¹

Bila kita perhatikan di Indonesia khususnya di daerah Riau dewasa ini pengembangan di bidang perbankan baik yang dikelola pemerintah maupun pihak swasta selalu memperlihatkan peningkatan perbankan setiap tahunnya. Agar usaha di bidang perbankan dapat berkembang secara terus menerus, memang sangat diperlukan sekali adanya sarana dan prasarana pendukung di suatu bank tersebut guna untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi nasabahnya.

Pengembangan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) didunia perbankan mempunyai peranan yang sangat penting sekali bagi bank itu sendiri dalam usahanya menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Disini dapat kita lihat, dengan adanya produk baru dalam sebuah bank tersebut dapat menarik minat masyarakat atau nasabah baru sedangkan tujuan dari pemunculan produk tersebut disamping untuk meningkatkan asset juga meningkatkan pelayanan jasa bank pada nasabahnya. Kartu ATM amat memudahkan nasabah untuk mengecek saldo, menarik uang tunai, membayar tagihan maupun belanja. Tanpa harus repot-repot membawa uang

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Edisi. ke-1, h. 117.

tunai dari resiko kehilangan. Nasabah bila melakukan transaksi cukup membawa kartu ATM tersebut.

Tabel. I

Perkembangan Jumlah Nasabah yang Menggunakan ATM

Tahun	Jumlah Nasabah Yang Menggunakan ATM (orang)	Persentase (%)
2008	56.671	-
2009	61.723	8.9 %
2010	63.345	2.6 %
	181.739	11.5%

Sumber : PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru

Menurut data diatas dapat terlihat jelas bahwa pada setiap tahun Jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru terjadi peningkatan. Jumlah nasabah pada Tahun 2008 ke 2009 telah terjadi peningkatan sebesar 8.9%, dari tahun 2009 ke 2010 telah terjadi peningkatan sebesar 2.6%.²

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah dibidang keuangan.³

Pentingnya ATM yaitu memudahkan nasabah untuk mengecek saldo, menarik uang tunai, membayar tagihan maupun belanja, mempermudah nasabah untuk bertransaksi

²Zulfansyah; (Bagian Kredit PT. Bank Riau Cabang Pembantu Pekanbaru), Tanggal 08 Agustus 2011.

³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Cet. Ke- 9, h. 12.

menggunakan ATM tanpa harus repot-repot kebank yang bersangkutan dan mencegah terjadinya resiko kehilangan.⁴

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud. Pelayanan jasa perbankan merupakan hal yang harus diperhatikan, karena pelayanan jasa menyangkut kepuasan nasabah tidak dapat dihitung dengan satuan, karena hal inilah yang menjadi hal pokok perhatian dari pemakai jasa(nasabah) adalah karena sipemakai jasa tersebut dalam menggunakan jasa bertujuan untuk memperoleh suatu kepuasan dari pelayanan jasa yang diberikan.⁵

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) berperan penting terhadap peningkatan pelayanan jasa perbankan, karena melalui ATM nasabah dapat merasakan kemudahan-kemudahan yang disajikan atau diberikan oleh mesin ATM, nasabah tidak perlu antri untuk menarik uang tunai yang jumlahnya masih dapat dilakukan melalui mesin ATM. Sementara bagi seorang nasabah yang bekerja dan memiliki waktu yang sempit mengantri adalah hal tidak efisien karena menyita waktu sementara ia membutuhkan uang dalam waktu cepat.

Oleh karena itu pelayanan jasa perbankan melalui mesin ATM merupakan kewajiban bank pada nasabah dimana nasabah akan berhadapan langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PERANAN ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PERBANKAN PADA PT. BANK RIAU CAPEM PANAM PEKANBARU"**.

B. Batasan Masalah

⁴ *Ibid*

⁵ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2004), h. 24.

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya pada Peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru?
2. Apa saja bentuk pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru?.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

- a. Tujuan penelitian ini adalah:

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui bentuk pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

- b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis sendiri sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir guna mendapatkan gelar Ahli Madya (AMd) Pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
2. Sebagai bahan masukan kepada PT. Bank Riau sebagai penerbit ATM untuk dapat meningkatkan pelayanan jasanya.
3. Sebagai bahan masukan dan informasi yang berguna bagi pembaca hasil penelitian ini tentang jasa-jasa yang dapat diperoleh melalui ATM.

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan yang mengambil lokasi PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru jalan H.R. Soebrantas panam pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah para karyawan PT.Bank Riau Capem Panam Pekanbaru. Sedangkan objek nya adalah peranan ATM di PT.Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

3. Populasi Dan Sample

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Riau Capem Panam Pekanbaru yang berjumlah 17 orang karyawan dan nasabah yang menggunakan ATM di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru yang akan dilakukan pengambilan sampel. Oleh karena populasinya banyak maka penulis mengambil sampel pada penelitian ini sebanyak masing-masing 2 orang.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua macam yaitu:

a. Data Primer

Yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dilapangan, yaitu wawancara yang dilakukan terhadap karyawan, 2 orang nasabah PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diolah dan disediakan oleh bank yang bersangkutan sejarah singkat bank, struktur organisasi.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data bagi penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

- Observasi

Yaitu penulis secara langsung pergi ke PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru untuk melihat dan memperhatikan serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal berkaitan dengan penelitian ini.

- Wawancara

Yaitu penulis mewawancarai secara langsung karyawan PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru yaitu Zulfansyah, A.Md dan Dianna Permata Sari, A.Md.

- Dokumentasi

Yaitu peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen dari PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

6. Metode Penulisan

Dalam menganalisa data ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif.

- Metode deskriptif yaitu menggambarkan uraian atau fakta yang diambil apa adanya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan menyederhanakan dari penelitian ini penulis menggunakan kerangka penulis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Yang berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Yang meliputi tentang sejarah singkat Perusahaan PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, struktur organisasi, Visi Dan Misi, dan aktifitas yang dilakukan oleh PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

BAB III : LANDASAN TEORITIS

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pengertian Bank, dan pengertian dari ATM (Anjungan Tunai Mandiri), serta pengertian dari jenis-jenis kartu plastik, jenis rekening yang memperoleh fasilitas ATM, jenis-jenis jaringan ATM, pelayanan yang dapat diberikan oleh mesin ATM, beserta Manfaat dari ATM.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

Dalam bab ini penulis mencoba menguraikan Peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan dan bentuk pelayanan jasa perbankan oleh PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Yang berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang dapat memberikan peningkatan yang baik bagi pihak bank.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank Milik Pemerintahan Provinsi Riau, Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan surat Keputusan Gubernur KDH. TK. 1 Riau No. 51/1V/1996 tanggal 1 April 1966 yang disesuaikan dengan Undang-undang No. 13 Tahun 1962 Tentang Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah.

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 jo. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Berdasarkan Keputusan RUPS Tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 Tahun 2002 Tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Mohammad Dahar Umar, SH. No. 36 Tentang Pendirian Perseroan Terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dan dengan Surat Keputusan No. C-09851. HT. 2003 Tanggal 05 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP. DGS/2003 Tanggal 22 Juli 2003, status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah Riau (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau. Sampai saat ini PT. Bank Riau terus menerus mengalami perkembangan dan telah memiliki 17 Kantor Cabang Konvensional, 2 Kantor Cabang Syari'ah,

12 Kantor Cabang Pembantu, 6 Kantor Kas serta 2 Playment Point yang tersebar di seluruh Kabupaten /Kota di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.¹

B. Visi Dan Misi

Visi Bank Riau

Sebagai Perusahaan Perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

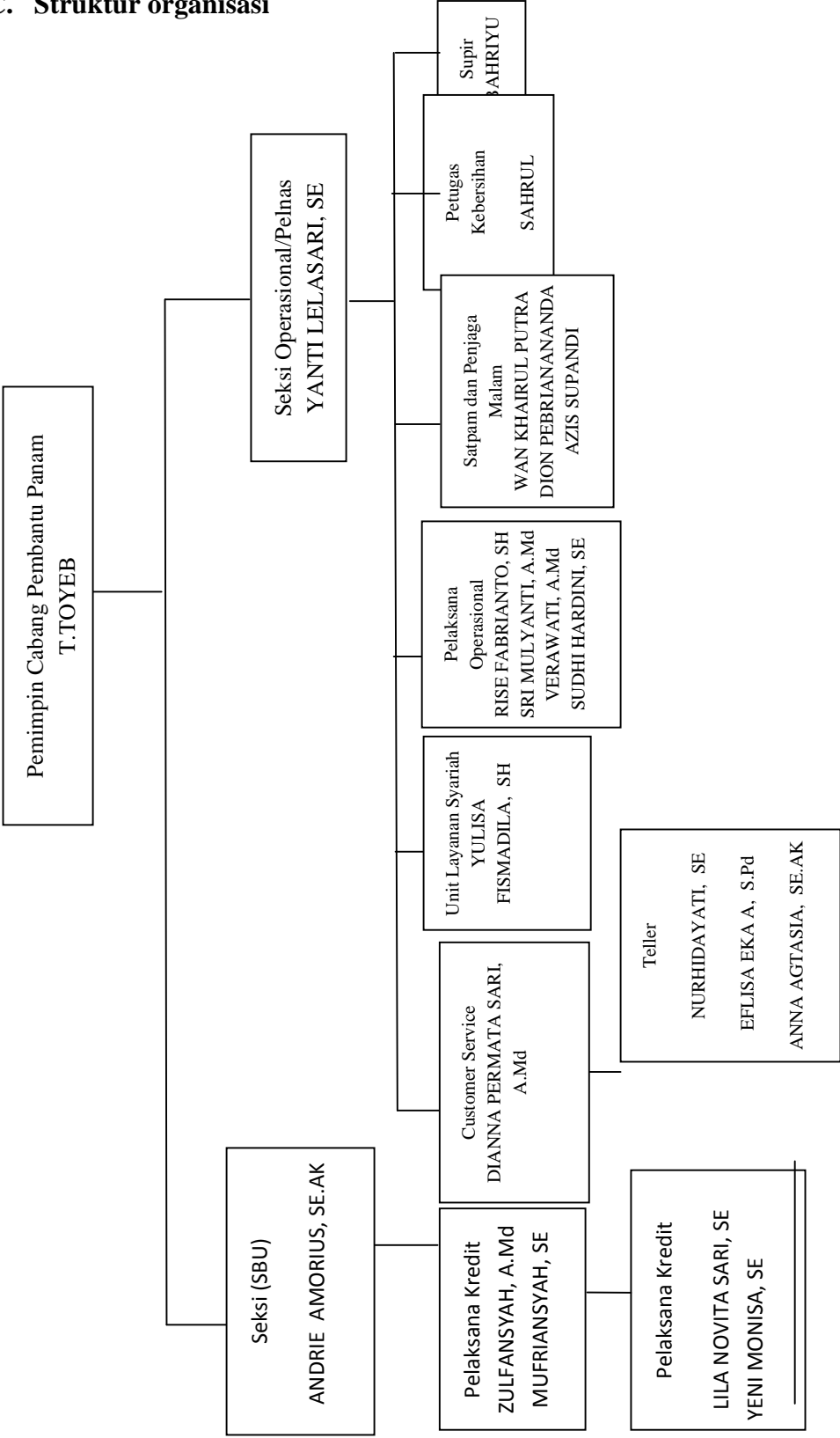
Misi Bank Riau

Sebagai Bank sehat, elit dan merakyat. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai pengelola dan pemerintah daerah. Sebagai sumber pendapatan daerah. Sebagai Pembina, pengembang dan pembimbing usaha dan menengah.²

¹ Profil Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

² *Ibid*

C. Struktur organisasi



Sumber : PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru

PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru dalam melaksanakan pekerjaan membagi tugas atas dasar 1 bagian besar, dimana setiap bagian terdiri dari beberapa sub lagi yang menjurus kepada satu pengharusan.

Bagian pertama disebut *fron office* yang terdiri dari :

1. Seksi pemasaran
2. Seksi pelayanan nasabah

Bagian kedua disebut *Back office* yang terdiri dari :

1. Seksi operasional
2. *Branch* auditor

1. Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain:

- 1) Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- 2) Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor pusat.
- 3) Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerja sama dengan relasi dan nasabah.

Pertanggung jawab dan pelimpahan wewenang

- 1) Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- 2) Dalam hal pimpinan cabang tidak .berada ditempat atau halangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawab nya diambil oleh oleh wakil pimpinan cabang/pimpinan seksi yang ditunjuk oleh pimpinan cabang.

2. Seksi Pemasaran

- Memasarkan, membuat aplikasi dan menganalisa pemahaman kredit serta memantau rekening nasabah.
- Mencari nasabah dan memasarkan produk-produk dan jasa-jasa bank serta memperluas aktivitas usaha.
- Bertanggung jawab dalam pelimpahan wewenang.³

Bagian seksi pemasaran

a. Pelaksanaan kredit

- Melakukan penyaluran dana dan memberi kredit kepada nasabah.
- Melakukan koordinasi pengawasan dan pengarah terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas dibawahnya.
- Melaksanakan penjelasan tentang syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon nasabah.
- Melakukan analisa kredit sebagai mana yang telah ditentukan oleh direksi.
- Mengusulkan kepada direksi terhadap permohonan kredit diatas direksi.
- Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pemeliharaan dokumen penting yang berhubungan dengan kredit.
- Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkaha-langkah dan tindakan yang diambil.⁴

b. Pelaksanaan Penyelesaian Kredit

Pimpinan cabang untuk menyelesaikan masalah-masalah perbankan.

c. Pelaksanaan Penghipunan Dana

³ Dokumentasi PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

⁴ *Ibid*

Mempromosikan dan memasarkan produk dan jasa-jasa Bank **sesuai** dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Bank.⁵

3. Seksi Pelayanan Nasabah

Seksi ini dipimpin oleh seorang seksi pelayanan nasabah yang mempunyai garis besar pekerjaan antara lain:

- Mengusahakan agar tercapai mutu pelayanan yang baik bagi nasabah, sehingga tercapai tingkat efisien dan afektifitas pekerjaan guna mencapai laba yang optimal.
- Melakukan pengendalian kas yang likuiditas beserta perangkat pengamanan guna menghindari berbagai macam resiko pengolahan kas.

Tanggung jawab dan wewenang :

- Seksi pelayanan nasabah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bertanggung jawab kepada pimpinan cabang.
- Seksi pelaksanaan nasabah bila tidak berada ditempat atau berhalangan untuk melakukan tugasnya, maka ambil alih oleh salah satu pemimpin seksi terkecuali seksi control intern yang ditunjuk.

Seksi pelayanan nasabah terdiri dari :

- Pelaksanaan pelayanan dan informasi
Menganalisa dan mengelola agar kegiatan pelayanan informasi dan pelayanan nasabah dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.
- Pelaksanaan Kas dan Teller
Mengatur, mengusahakan dan mengendalikan kegiatan diseksi kas atau teller secara efektif dan efisien

⁵ *ibid*

- Pelaksanaan Tabungan

Mengerjakan transaksi dan mengelola rekening tabungan termasuk menjaga dan memelihara hubungan baik dengan nasabah.

4. Seksi Operasional

Tugas dari seksi operasional

- Mengusahakan agar proses administrasi yang berkaitan dengan kredit, kliring, kepegawaian dan mengelola barang atau aktiva tetap dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- Melaksanakan kegiatan pembukuan dan membuat laporan keuangan kantor cabang.

Tanggung jawab dan Pelimpahan Wewenang

- Operasional berhalangan dalam menjalankan tugas dan wewenang bertanggung jawab kepada Wakil Pimpinan Cabang.
- Dalam hal pemimpin seksi operasional berhalangan dalam menjalankan tugas, maka tugas dan wewenangnya diambil alih oleh seorang pimpinan seksi, terkucuali pimpinan *Branch Auditor* yang ditunjuk pemimpin seksi.⁶

Seksi Operasional terdiri dari:

a. Pelaksanaan transaksi dalam negeri atau kliring

- Mengelola dan mengadministrasi semua warkat transaksi kliring dan inkasso dalam negeri serta tanggung jawab terhadap keamanan
- Mengelola dan mengadministrasi aktivitas dari warkat-warkat kliring serta menjaga keamanan proses pelaksanaan

b. Pelaksanaan akuntansi dan laporan

⁶ *Ibid*

Suatu proses pembukuan dan membuat laporan keuangan neraca dan laba rugi kantor cabang

c. Pelaksanaan administrasi kredit

Melakukan kredit yang disertai dengan system pengamanan terhadap dokumen debitur sesuai dengan pedoman dan kebijaksanaan kredit.

d. Pelaksanaan administrasi kas daerah

Tingkat II dn sebagai pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) Tingkat 1 Riau.

e. Pelaksanaan umum

- Mengelola dan mengadministrasi aktiva tetap, perabotan, peralatan, kantor dan alat-alat tulis serta tanggung jawab terhadap pelaksanaan pengawasan.
- Mengelola dan mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan kepegawaian.⁷

5. Branch Auditor

Tugas

Membantu pimpinan cabang dalam usaha terlaksanaannya internal control intern atau pengawasan meleket terhadap pegawai dan aktivitas kerja baik *difront office* maupun di *back office*, sehingga tercapai tingkat efesiensi pada tahap berikutnya dapat memperkecil resiko kesalahan dan kegagalan kerja.⁸

Tanggung jawab dan wewenang

- Mengontrol pegawai dalam menjalankan tugas dan wewenang
- Dalam hal pemimpin *Branch Auditor* tidak berada pada tempat atau berhalangan dalam melaksanakan tugas, maka diambil alih oleh pemimpin cabang.

⁷ Dokumentasi PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, di benarkan oleh T. Toyeb, Pim. Cab. Pembantu Panam.

⁸ *Ibid*

Status pegawai PT. Bank Riau adalah pegawai Bank milik Daerah yang diangkat oleh Bapak Kepala Daerah Tingkat 1 Riau usulane pimpinan PT. Bank Riau persetujuan Bank pengawasan (Gubenur Daerah Tingkat 1 Riau, Wakil Gubenur dan Seketariatan Wilayah DaerahTingkat Riau)

Syarat-syarat penerimaan pegawai

- 1) Berkelakuan baik dan tidak terlibat atau pernah tersangka perkara kegiatan dan tindakan pidana lainnya
- 2) Warga Negara Indonesia
- 3) Tidak terlibat G 30 SPKI dan bukan anggota salah satu partai yang terlarang
- 4) Pernyataan sehat menjalankan pekerjaan oleh dokter.
- 5) Belum berumur 40 tahun.
- 6) Lulus dalam pengujian

Sedangkan disiplin kerja pada PT. Bank Riau merupakan suatu aturan dalam melaksanakan tugas bagi PT. Bank Riau, maka diperlukan suatu pengaturan, pengadaan serta pengawasan. Adapun mengenai PT. Bank Riau dari:

1) Badan pengawasan

Badan ini berfungsi untuk menentukan kebijaksanaan umum bank dalam batas wewenang yang dimiliki, mengawasi supaya ketentuan-ketentuan untuk mengatur Bank Daerah oleh Direksi sebagaimana mestinya, badan pengawasan ini berjumlah lima orang dan sekurang-kurangnya tiga orang termasuk ketua yang terdiri dari:

- Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Selaku Badan Pengawasan
- Sekretariatan Wilayah Daerah Tingkat 1 Riau Selaku ketua

- Tiga orang lagi anggota badan pengawasan yang dari rapat umum pemegang saham diangkat oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau

2) Direksi

Direksi PT. Bank Riau terdiri dari seorang Direktur Utama dan diangkat oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau. Direksi melaksanakan pengolahan Bank berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah digariskan badan pengawasan sesuai dengan perundang-undangan serta bertanggung jawab kepada Gubernur Daerah Tingkat 1 Riau melalui Badan Pengawasan.⁹

D. Aktivitas PT. Bank Riau

Dalam menjalankan usahanya PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah dibidang keuangan atau perbankan. Aktivitas usaha yang dilakukan oleh PT. Bank Riau sampai saat ini masih terbatas pada usaha-usaha kegiatan perbankan konvensional. Jadi aktivitas usaha PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru adalah sebagai berikut :¹⁰

a. Menghimpun Dana

1) Giro

Giro terbagi dua yaitu :

- Kas Daerah, yaitu PT. Bank Riau sebagai pemegang Kas Daerah Tingkat 1 Riau
- Umum

2) Deposito

⁹ *Ibid*

¹⁰ *Ibid*

Simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak ketiga dengan Bank yang bersangkutan.

3) Tabungan

Simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan dapat digunakan dengan slip atau ATM.

Tabungan masyarakat pada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru terbagi tiga yaitu :

- Simpeda
- Sinar
- Dhuha

b. Menyalurkan Dana

1) Menyalurkan kredit

a. Kredit modal kerja

Kredit yang diberikan oleh Bank kepada debitur untuk memenuhi kebutuhan modal kerja.

b. Kredit investasi

Kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli barang-barang modal dan tidak habis dalam satu siklus usaha.

c. Kredit konsumtif

- Kredit yang diberikan kepada perorangan bukan dalam rangka untuk mendapatkan laba, tetapi untuk pemenuhan kebutuhan.
- Kredit kerakyatan

d. Penempatan pada Bank lain

Penanaman dana bersifat sementara pada bank lain dan atas penanaman tersebut bank memperoleh bunga dari bank lain.

e. Penyertaan

Penanaman dana bank dalam bentuk saham perusahaan lain untuk tujuan investasi jangka panjang, baik dalam rangka pendirian, ikut serta dalam lembaga keuangan lain, penyelamatan kredit dan lain-lain.

c. Jasa-jasa Bank

1) Transfer

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Bank Riau dalam bentuk kiriman uang

2) Bank Garansi

Jaminan yang diberikan oleh bank menjamin si nasabah memenuhi suatu kewajiban apabila yang dijamin dikemudian hari tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak lain sesuai dengan persetujuan.

3) Referensi Bank

Sekelompok bank yang akan dijadikan dasar dalam menetapkan syarat sindikat suku bunga kredit dan lain-lain.

4) Pembayaran Pensiun

Pembayaran gaji kepada para pensiun pegawai otonomi merupakan aktifitas bank lain agar dapat membantu dan mempercepat pembayaran pensiun.¹¹

¹¹ *ibid*

BAB III

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Bank

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat menukar uang, memindah uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telfon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga lainnya.¹

Pelayanan merupakan salah satu yang terpenting dalam memasarkan atau menawarkan jasa. Adanya pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas dan ingin kembali menikmati pelayanan jasa yang diberikan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujudkan dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan

¹ Dendawijaya, lukman. *Manajemen Perbankan. Edisi 1*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h.3.

produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu fisik. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud.²

B. Pengertian ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Pengertian ATM ini sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri. ATM adalah alat kasir otomatis tanpa uang, ditempatkan dalam atau diluar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi kegiatan secara rutin.³

Strategi bank untuk memasarkan produk yang ditawarkan ke pasar merupakan faktor terpenting yang menentukan keberhasilannya. Namun, agar kinerja yang diketahui dan diingat oleh pemegang kartu ATM. Biasanya nomer pin terdiri dari 4 (empat) atau 6 (enam) digit tergantung bank penerbit kartu ATM yang sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan keinginan nasabah

Pada awalnya sebagian ATM hanya berada pad lobi-lobi hotel atau di dinding bank itu sendiri, kini mesin ATM dapat ditemui dimana diluar lokasi bank yang tingkat arus lalu lintas nya tinggi dan juga strategis mulai dari pusat perbelanjaan seperti mall, stasiun kereta api, kantor pemerintahan, bandara hingga tempat-tempat hiburan lainnya.

Dengan diletakannya dpilokasi tersebut maka akn menambah daya tarik nasabah untuk lebih sering menggunakan ATM dan mempermudah nasabah untuk bertransaksi menggunakan ATM, tanpa susah payah repot-repot k bank yang bersangkutan.

²Nasution M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2004), Cet. Pertama, h. 3.

³ Hasyim Ali, *Perbankan Elektronik*, (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 1992), h. 3.

C. Pengertian Jenis-Jenis Kartu Plastik

Umumnya semua bank berusaha memberikan kemudahan pada nasabahnya, supaya mereka leluasa menarik uang kapan saja dan dimana saja. Sehingga kebanyakan bank selain mempunyai jaringan ATM itu sendiri, mereka juga bergabung dalam satu jaringan komunikasi ATM yang bias digunakan ditingkat nasional maupun global.

Ada beberapa jenis kartu plastic yang digunakan sebagai alat pembayaran transaksi yang memiliki fungsi sama seperti ATM antara lain:

- *Credit card*

Suatu system dimana pemegang kartu dapat melunasi penagihan yang terjadi atas dirinya sekaligus atau secara angsuran pada saat jatuh tempo.

- *Debit card*

Merupakan kartu kredit yang pembayarannya atas tagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening yang ada di bank dimana saat kartu itu diterbitkan.⁴

Adapun perbedaan yang paling mendasar dari *credit card* dengan *debit card* adalah jika *credit card* hanya digunakan untuk melakukan transaksi yang bersifat pembelian credit untuk melakukan transaksi yang bersifat pembelian suatu barang atau jasa. Sedangkan *debit card* dapat digunakan untuk mengaktifkan atau menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan melakukan transaksi pembelian barang secara tunai dengan mendebet langsung rekening nasabah atau pemilik kartu debit. Keuntungan dari pemegang kartu debit adalah dapat diterima secara luas dan dapat juga menunjukkan identitas nasabah dari suatu lembaga keuangan, nasabah juga dapat mengakses uang tunai melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

- *Check guarantee*

⁴Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001 dan 2002), h. 327

Merupakan kartu yang diguna sebagai jaminan dalam penarikan cek dan dapat juga digunakan untuk menarik uang tunai

- *Charge card*

Merupakan kartu dimana pemegang kartu harus melunasi semua penagihan yang terjadi atas dirinya sekaligus pada saat jatuh tempo

- *Chas card*

Merupakan kartu yang berfungsi sebagai alat penarikan tunai pada ATM maupun langsung di teller bank.

D. Jenis Rekening Yang Memeperoleh Pasilitas ATM

Biasanya kartu ATM (ATM CARD) merupakan perlengkapan dari rekening yang dibuka seorang nasabah disuatu bank, misalnya rekening tabungan sebagai daya tarik agar nasabah mau menyimpan uangnya dibank tersebut.

Pengertian tabungan menurut UU perbankan No. 10 tahun 1989 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵

E. Jenis-jenis jaringan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Beberapa bank mempunyai jaringan ATM sendiri, yang tidak bersama-sama dengan bank lain. Tetapi bank-bank ini sudah menjadi anggota suatu jaringan ATM intersional seperti Cirrus Maestro, alto dan visa.

- *Cirrus*

⁵ Undang-Undang Pokok Perbankan No.10 Tahun 1998, Jakarta.

Merupakan kerja sama dengan jaringan ATM global yang merupakan bagian dari master card internasional. Kartu ATM yang dimiliki logo Cirrus ini memungkinkan untuk melakukan transaksi penarikan tunai didalam maupun diluar negeri.

- *Maestro*

Merupakan system pembayaran debit (poin of sale/ pos debit servis) Global dibawah maestro ini berfungsi juga sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk membayar perbelanjaan dipedagang (merchant) diluar negeri yang memasang

- *Alto*

Merupakan hasil kerja sama beberapa bank dalam negeri untuk dapat menggunakan ATM secara bersama-sama. Kartu ATM berlogo alto menunjukkan bahwa kartu ATM ini dapat diterima di jaringan bersama alto diseluruh Indonesia

- *Visa*

Merupakan jaringan kerja sama beberapa bank yang ada didalam negeri dengan jaringan ATM didunia milik visa internasional luar negeri untuk dapat menggunakan ATM secara bersama-sama. Kartu ATM berlogo visa ini menunjukkan bahwa kartu ATM ini diterima jaringan ATM bersama diluar negeri.

F. Pelayanan Yang Dapat Di Berikan Oleh Mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Pelayanan yang dapat diberikan oleh mesin ATM guna memenuhi Kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan antara lain:

1. Penarikan uang tunai

Dalam hal ini jumlah penarikan dibatasi kepada jumlah tertentu tergantung dari limit yang diberikan. Jumlah limit yang diberikan bank tergantung jenis kartu ATM yang dimiliki oleh

Nasabah, dalam satu kali transaksi nasabah hanya dapat menarik uang dalam jumlah yang telah ditentukan oleh bank sebagai penerbit kartu ATM. Dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan kartu ATM pada tempat yang tersedia
- b. Pilih bahasa yang diinginkan, yaitu:
 - Bahasa Indonesia
 - Bahasa Inggris
- c. Masukkan PIN
- d. Pilih jumlah nominal penarikan nominal yang sesuai
- e. Tunggu beberapa detik
- f. Ambil kartu ATM anda (secara otomatis akan keluar dari mesin)
- g. Ambil resi penarikan tunai sebagai bukti transaksi.⁶

2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah

- a. Masukkan kartu ATM pada tempat yang tersedia
- b. Pilih bahasa yang diinginkan
 - Bahasa Indonesia
 - Bahasa Inggris
- c. Masukkan PIN
- d. Pilih menu transaksi lain
- e. Pilih menu informasi saldo
- f. Tunggu beberapa detik
- g. Saldo rekening akan ditampilkan pada layar mesin ATM saldo yang ditampilkan adalah saldo yang dapat diambil melalui ATM.

⁶ Kasmir, *op.cit.*, h. 182.

- h. Pilih menu YA untuk melakukan transaksi lain, pilih menu TIDAK untuk selesai
 - i. Bila tidak, ambil kartu ATM anda (secara otomatis akan keluar dari mesin)
3. Dapat digunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro
 4. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran
 5. Dan pelayanan lainnya.⁷

G. Manfaat ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Manfaat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bagi nasabah antara lain:

1. Praktis dan efisien dalam pelayanannya
2. Menjamin keamanan dan privacy
3. Terdapat berbagai tempat yang strategis
4. Pengoperasian mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) relatife mudah
5. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali
6. Melayani 24 jam termasuk hari libur
7. Kartu ATM yang dikeluarkan

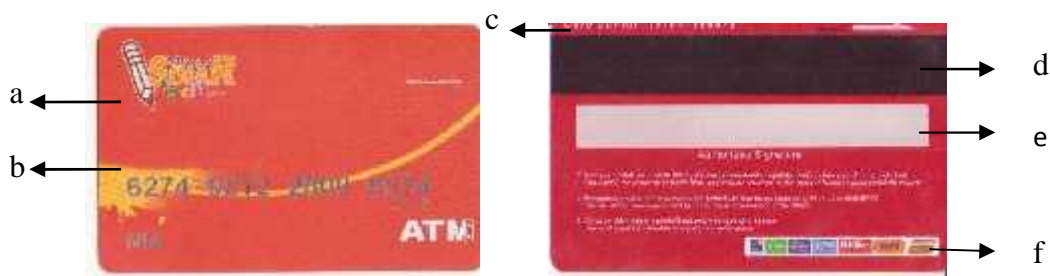
⁷ Kasmir, *loc.cit*

H. Seputar Kartu ATM (Automatic Teller Machine) yang diterbitkan PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

1. Kartu ATM PT. Bank Riau

Dalam hal ini dilihat contoh kartu ATM PT. Bank Riau pada gambar berikut:

Kartu ATM PT. BANK RIAU



Sumber: Card Center PT. BANK RIAU

a. Nomor Kartu

Ini adalah nomor kartu anda yang terdiri dari 26 digit. Catatlah nomor kartu ini dan simpanlah ditempat yang aman untuk digunakan sebagai referensi atau bukti misalnya saat anda melaporkan kartu hilang

b. Nama Anda

Pastikan nama anda tertulis atau tercetak dengan benar. Karena kartu ini tidak dapat dipindah tangankan kepada orang lain

c. Nomor Hot Line

Hubungi nomor yang tertera pada belakang kartu untuk melaporkan permasalahan yang terjadi dikartu anda.

d. Bidang magnetic

Ini adalah bidang magnetic yang menyimpan data kartu anda, jagalah jangan sampai rusak atau diletakkan berdekatan dengan benda-benda magnetic lainnya.

e. Bidang tanda tangan

Bubuhkan tanda tangan anda disini untuk memperkuat identitas pribadi kartu anda

f. Logo ATM BARSAMA

Logo BERSAMA Menunjukkan bahwa kartu ATM anda diterima di jaringan ATM bersama, ini memungkinkan anda untuk melakukan penarikan uang tunai dan transaksi lainnya di lebih dari 2.000 ATM diseluruh Indonesia.

2. Cara pengguna ATM

Adapun tata cara dalam penggunaan ATM adalah sebagai berikut:

- a. Masukkan kartu ATM pada tempat yang telah tersedia pada mesin ATM.
- b. Pilih bahasa yang diinginkan, bahasa Indonesia dan bahasa Inggris
- c. Masukkan PIN
- d. Pilih transaksi yang diinginkan, seperti transfer, penarikan uang tunai, pengecekan saldo, pengganti PIN, dan melakukan pembayaran (listrik, telepon, air dan lain-lain)
- e. Ambil kartu anda setelah selesai (secara otomatis akan keluar sendiri)

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan

Adapun hasil penelitian ini yang penulis dapat dari PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru tentang Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan.

Peranan ATM antara lain:

1. Penarikan uang tunai, Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit
2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan *bilyat giro* (BG)
3. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening Koran
4. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah
5. Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.¹

ATM adalah alat kasir otomatis tanpa uang, ditempatkan dalam atau diluar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi kegiatan secara rutin.

Dari wawancara dengan beberapa nasabah yang tidak memanfaatkan pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang dikeluarkan oleh PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru karena adanya penarikan uang terbatas dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Riau. Dan pecahan pecahan uang yang ada pada masing-masing ATM ditetapkan beraneka ragam berkisar dari uang pecahan Rp. 50.000 dan Rp. 100.000.

¹Dianna Permatasari, Pegawai Pelayanan Nasabah PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, Wawancara, Tanggal 11 Agustus 2011.

Diketahui alasan mereka untuk lebih menggunakan dengan pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah untuk menghindari antrian lama teller dan merasa aman tidak perlu membawa uang tunai dalam perjalanan jauh. Ada lagi yang beralasan memanfaatkan pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) karena melakukan transaksi kurang dari Rp.5.000. 000. Produk ini hamper menggantikan posisi kegiatan operasional teller karena memang dirancang untuk dapat melakukan transaksi tertentu dan debitur dapat melakukan transaksi perbankan yang telah tersedia. Perkembangan teknologi ini terus meningkat dan ATM pada awalnya hanya berfungsi sebagai alat untuk penarikan dana sebesar jumlah tertentu, namun pada akhir-akhir ini fasilitasnya tidak hanya penarikan tunai tetapi bisa melaksanakan jasa perbankan lainnya.

Dari uraian-uraian di atas dapat dipahami bahwa yang mempengaruhi nasabah dalam pemanfaatan pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru adalah:

1. Kemudahan yaitu dengan memanfaatkan pelayanan ATM oleh nasabah dapat menikmati kemudahan memperoleh uang tunai dan di fahami sebagai teller atau kasir bank selama 24 jam sehari, dimana nasabah melakukan transaksi tanpa harus ke Bank, dan dapat bertransaksi termasuk hari libur.
2. Keamanan, aman disini maksudnya adalah nasabah dengan ATM akan merasa lebih aman dari pada memegang uang tunai, apalagi mereka yang melakukan perjalanan jauh.
3. Pelayanan adalah factor yang mempengaruhi nasabah dalam pemanfaatan ATM. Pelayanan adalah memberikan bantuan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Nasabah PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru membutuhkan pelayanan yang baik dari Bank, maka sudah menjadi kewajiban Bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

B. Jasa-jasa Atau Pelayanan Yang Diberikan Oleh ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

PT.Bank Riau

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan, ia merupakan suatu fasilitas yang dapat memudahkan nasabah di dalam hal penarikan uang tunai dan kemudahan-kemudahan lainnya.

Kemudahan dalam memanfaatkan pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru adalah nasabah dapat melakukan transaksi tanpa perlu pergi ke bank, nasabah dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur. Fungsi lain dari ATM adalah sebagai teller atau kasir sebuah bank, telah melakukan pembukuan sesuai transaksi yang dilakukan oleh nasabah seperti penarikan ataupun pemindahkan uang ke rekening lain.

Bentuk pelayanan jasa lainnya antara lain :²

1. Menerima nasabah dengan ramah dan memperlakukan nasabah dengan baik
2. Menghormati dan menanggapi segala keperluan nasabah
3. Kesulitan setiap nasabah ditanggapi secara serius dan turut menyumbangkan pemikiran untuk pemecahan suatu masalah

Prinsip jasa dalam layanan ATM yaitu mengenal nasabah adalah prinsip yang yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Selain itu tercantum dalam pasal 1ayat 3 bahwa bank adalah pihak yang menggunakan jasa bank.³

² *Ibid*

³ Budi Fitriadi Supriadi, *Hukum Perbankan*, (Fakultas Hukum: Universitas Komputer Indonesia, 2006 dan 2007), h. 15

Perbedaan nya dengan bank syari'ah adalah adanya larangan riba (bunga) bagi perbankan islam. Bagi islam, riba dilarang sedang jual-beli (Al Bai') dihalalkan.⁴

Adapun jasa-jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan, ia penarikan uang tunai dan kemudahan-kemudahan lainnya.

Adapun jasa-jasa atau pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM antara lain :

a. Penarikan tunai

Pemilik kartu dapat melakukan penarikan tunai maksimum Rp 2.000.000 perhari di ATM PT.BANK RIAU bisa diterima lebih 2.000 terminal ATM seluruh Indonesia

b. Pelayanan 24 jam setiap hari

Pemilik kartu dapat menggunakan kartu dapat menggunakan kartu ATM 24 jam sehari, tujuh hari seminggu termasuk hari libur tanpa harus mengantri di teller

c. Permintaan buku cek, bilyet giro, dan rekening koran

Pemilik kartu dapat meminta pada bank penerbit untuk buku cek, bilyet giro dan rekening koran

d. Informasi saldo

Pemilik kartu dapat melihat status saldo akhir tabungan dari mesin ATM

e. Penggantian pin (personal identification number)

Pemilik kartu dapat melakukan perubahan PIN

f. Payment

Pemilik kartu dapat melakukan pembayaran seperti pembayaran listrik,pembayaran telpon,pembayaran kartu kredit dan lain sebagainya.

g. Transfer dana

⁴ *Ibid*

Pemilik kartu dapat melakukan pengiriman uang ke rekening anggota ATM BERSAMA yang dikehendaki dengan batasan dan ketentuan yang diberlakukan oleh PT.BANK RIAU

- h. Penarikan tunai kartu kredit
- i. Pemilik kartu kredit dapat juga mengambil uang secara tunai pada ATM berlogo BERSAMA

A. Jenis Rekening yang Memperoleh Fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Ada pun cara ini untuk mendapatkan fasilitas kartu plastik yang di operasikan melalui mesin-mesin ATM pada bank penebit ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah dengan cara membuka rekening tabungan dan meminta diterbitkan kartu ATM tersebut. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- Melengkapi formulir permohonan yang diperoleh dari customer service (cs)
- Menunjukkan identitas diri asli KTP, SIM Atau passport
- Membuka rekening tabungan simpeda dan meminta untuk diterbitkan kartu ATM.

Sedangkan jika telah menjadi nasabah PT.BANK RIAU namun belum memiliki atau belum memperoleh kartu ATM maka cukup menemui customer service dicabang-cabang atau tempat dimana membuka rekening tabungan dan meminta diterbitkannya kartu ATM. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Menyerahkan foto copy buku tabungan sebanyak 2 lembar
- Menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP, SIM, atau passport sebanyak 2 lembar
- Mengisi formulir permohonan pembuatan kartu ATM yang disediakan oleh petugas customer service

Sedangkan jenis tabungan yang memperoleh kartua ATM pada PT.BANK RIAU adalah jenis tabungan SINAR (Simpanan Amanah Riua) dan SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah) yang merupakan jenis tabungan perorangan yang diterbitkan oleh PT.BANK RIAU.

Pemilik rekening giro perorangan juga dapat melakukan penarikan tunai melalui ATM dengan cara membuka rekening giro pada PT.BANK RIAU.

B. Biaya Minimum yang Dibedakan Kepada Pemegang Kartu

Setiap nasabah BANK RIAU yang memegang kartu ATM dikenakan biaya 2.500,./ bulan, serta nasabah juga dikena kan biaya untuk transaksi yang dilakukan di ATM bersama yang besarnya sesuai ketentuan nasabah juga dikenakan biaya administrasi pembuatan, baik kartu pengganti dan pengganti dan penggantian PIN, setiap nasabah dan pemegang kartu ATM dikenakan biaya yang telah ditentukan besarnya. Dari biaya tersebut bank mendapat keuntungan sehingga dapat menambah asset bank

C. Jumlah Nasabah Penggunaan ATM PT. BANK RIAU

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, PT.BANK RIAU untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, telah mengoperasikan (*Go Live*) Mesin ATM yang sesuai dengan izin BANK INDONESIA sebanyak 97 mesin ATM yang terbesar antara lain cabang utama, cabang pasar, pusat pekanbaru, bangkinang, siak, selatpanjang, tembilahan, bengkalis, dumai, RSUD pekanbaru, duri, batam, airmolek, pangkalan keinci, taluk kuantan, cabang pembantu rumbai, tangkerang, senapelan, perawang, ujung batu, bagan batu, duri, batam center, kantor walikota , kantor gubenur, dan kantor DPRD.

Dengan tersebarnya mesin-mesin ATM pada seluruh cabang PT. BANK RIAU diharapkan dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap pelayan yang diberikan oleh PT.BANK RIAU.

Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini berapa jumlah nasabah penggunaan ATM pada PT.BANK RIAU dari tahun 2008 sampai tahun 2010 untuk ATM Reguler (Bernama) dan ATM non Reguler (Tidak bernama) untuk Capem Panam Pekanbaru.

Tabel IV.I
Jumlah penggunaan nasabah penggunaan ATM (Reguler Dan Non Reguler) Dari tahun 2008 sampai dengan sampai 2010

Tahun	Jumlah pengguna ATM Reguler (Bernama)	Jumlah pengguna ATM Non Reguler (Tidak Bernama)	Jumlah pengguna ATM Reguler Dan Non Reguler	Persentase (%)
Jan-jun 2008	96	72	168	-
Jul-des 2009	102	83	185	10,11%
Jul-des 2010	112	87	199	7,5?%

NB: Untuk data tahun 2010 penulis hanya mengolah data sampai 2010

Sumber : Card Center PT.BANK RIAU Capem Panam Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2008 nasabah pengguna ATM Bank Riau untuk ATM Reguler (Bernama) Dan ATM Non Reguler (Tidak Bernama) sebanyak 168 orang. Sedangkan pada akhir 2010 nasabah pengguna ATM PT.BANK RIAU telah mencapai 199 orang untuk penggunaan ATM Reguler dan non Reguler pada PT.BANK RIAU Capem Panam Pekanbaru. Dari jumlah tersebut dapat kita lihat bahwa pada tahun 2008-2010 terjadi peningkatan persentase jumlah pengguna ATM dan PT. BANK RIAU Capem Panam Pekanbaru

dapat dikatakan telah berhasil membangun image yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.⁵

Kelemahan-Kelemahan Yang Ada Pada System ATM (Anjungan Tunai Mandiri) didalam memberikan pelayanan ATM biasanya ada kesalahan dalam memfaatkan ATM tersebut. Seperti adanya kerusakan jaringan.⁶

1. Terkadang terjadi ketidaksuksesan transaksi dmesin ATM, disebabkan oleh kesalan komunikasi disistem computer ATM yang bersangkutan

Misalnya seorang nasabah pemegang kartu ATM melakukan penarikan uang tunai dan bukti transaksi atau resi menunjukkan bahwa uang nasabah telah didebit sejumlah tertentu, namun uang yang dimaksud tidak keluar dari mesin ATM

Penanganannya:

- Laporkan segera ke costumer service cabang dimana ATM berada atau cabang tempat anda membuka rekening

Nasabah akan diminta untuk;

- a. Mengisi formulir keluhan nasabah
 - b. Mengisi formulir permohonan nasabah
- Bank melakukan investigasi dan koreksi yang diperlukan yaitu dengan cara merekonsiliasi antara fisik uang disub legder kas ATM
 - Jika nasabah ngotot ingin dikembalikan uang yang telah terdebit tersebut maka pihak bank akan mengembalikannya tergantung proses.

2. Kendala-kendala yang disebabkan oleh kartu antara lain;

⁵ Observasi Penulis di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru, 8 Agustus – 11 Agustus 2011

⁶ Dianna Permatasari; (Pegawai Pelayanan Nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru), Wawancara, Tanggal 11 Agustus 2011

a. Kartu hilang dan penanganannya

- Laporkan segera pada bank penerbit kartu ATM tersebut
- Konfirmasikan kembali laporan anda pada costumer service cabang tempat anda membuka rekening
- Status kartu anda akan diubah menjadi kartu yang diblokir
- Anda akan diminta untuk:
 - a. Mengisi formulir keluhan nasabah
 - b. Mengisi formulir permohonan nasabah
 - Pembuatan kartu baru nasabah akan diproses
 - Status kartu itu akan tetap sebagai kartu terblokir meski pun kartu yang hilang telah ditemukan. Kartu lama yang ditemukan akan dimusnahkan

b. Kartu rusak dan penanganannya

- Laporkan segera ke costumer service cabang pada bank penerbit kartu ATM tersebut
- Nasabah akan diminta;
 - a. Mengisi formulir keluhan nasabah
 - b. Mengisi formulir permohonan kartu baru
 - c. Costumer service akan mengguntingkartu dihadapan

c. Kartu dibatalkan

- Laporkan segera ke costumer service pada bank penerbit kartu ATM tersebut
- Nasabah akan diminta :
 - b. Mengisi formulir keluhan nasabah
 - c. Customer service akan menggunting kartu yang dibatalkan dihadapan nasabah
 - Status kartu nasabah tersebut diubah menjadi kartu yang diblokir

- Perhatikan bahwa PIN tetap menjadi rahasia anda. Jangan diberi tahu kan kepada siapapun termasuk pegawai bank

d. PIN Lupa

- Laporkan segera ke costumer service pada bank penerbit kartu ATM tersebut.
- Nasabah akan diminta untuk :
 - a. Mengisi formulir keluhan nasabah
 - b. Mengisi formulir permohonan kartu baru
 - c. Customer service akan menggunting kartu dihadapan nasabah
- Status kartu nasabah tersebut diubah menjadi kartu yang terblokir
- Pembuatan kartu baru nasabah dengan nomor baru akan segera diproses

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Peranan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan adalah Penarikan uang tunai, Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit, dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan *bilyat giro* (BG), dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening Koran, dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah, dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.
2. Jasa-jasa Atau Pelayanan Yang Diberikan Oleh ATM (Anjungan Tunai Mandiri) PT.Bank Riau adalah berupa kemudahan dalam memanfaatkan pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru adalah nasabah dapat melakukan transaksi tanpa perlu pergi ke bank, nasabah dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur. Fungsi lain dari ATM adalah sebagai teller atau kasir sebuah bank, telah melakukan pembukuan sesuai transaksi yang dilakukan oleh nasabah seperti penarikan ataupun pemindahkan uang ke rekening lain.

B. Saran-saran

Sebagai bahan masukan kepada PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru dan instansi-instansi terkait, maka penulis memberikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Kepada PT.BANK RIAU agar dapat menjaga mutu pelayanan jasa perbankan yang diberikan kepada nasabahnya agar nasabah akan lebih percaya dan puas pada kinerja yang diberikan PT.BANK RIAU serta dana yang bisa diperoleh akan lebih meningkat sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Kepada pemerintah hendaknya pelayanan ATM Bank Riau seharusnya melakukan penambahan batas penarikan tunai lebih dari Rp. 5.000.000,- setiap harinya karena berbagai kebutuhan uang tunai nasabah.
3. Kepada masyarakat yang masih ragu dengan eksistensi ATM PT. Bank Riau hendaklah mengenal Bank Riau secara dekat, karena sesuatu yang diduga-duga akan semakin samar jika tidak didekati dan dipelajari.

DAFTAR PUSTAKA

Brosur Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

Dendawijaya, lukman. *Manajemen perbankan. Ed 1*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)

Dianna Permatasari; (ATM PT. Bank Riau Cabang pembantu Panam Pekanbaru), Wawancara, Tanggal 11 Agustus 2011.

Hasibuan, Melayu SP, DRS. *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksar, 2004)

———, Melayu SP, DRS. *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksar, 2006)

Hasyim Ali, *Perbankan elektronik*, (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 1992)

Kasmir, SE, MM. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, Edisi Revisi, 2001 dan 2002.

———, SE, MM. *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Edisi. ke-1, h. 117.

———, SE, MM. *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Cet. Ke-9, h. 12.

———, SE, MM. *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi I, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2003.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002).

Moenir, Drs, H.A.S, *Manajemen Pemasaran Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

Nasution M. Nur, *Manajemen jasa terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Pertama.

Profil Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Undang-Undang Pokok Perbankan No.10 Tahun 1998, Jakarta.

Vellani, Karim H. dan Mark Betterson. *Security Solution For ATM*. Threat Analisis Group, 2003.