

TUGAS AKHIR

**PERANAN FASILITAS ATM DI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG**

Oleh :
ELZA MARETA MEGA
NPM: 14122708



Program : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO
1438 H/2017 M
**PERANAN FASILITAS ATM DI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar A.Md pada Program Diploma Tiga (D3) Perbankan
Syariah**

**Oleh :
ELZA MARETA MEGA
NPM: 14122708**

Pembimbing : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum

**Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO
1438 H/2017 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERANAN FASILITAS ATM DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN
NASABAH PADA PT BANK
LAMPUNG
Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk di munaqosyahkan dalam sidang munaqosyah jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing



H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum
NIP. 19650627 200112 1 001



PENGESAHAN TUGAS AKHIR
No. 1619/In-28.3/D/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : PERANAN FASILITAS ATM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG, disusun oleh Nama : ELZA MARETA MEGA, NPM: 14122708, Program : D3 Perbankan Syariah telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal : Selasa/05 Desember 2017 .

TIM UJIAN TUGAS AKHIR :

Ketua	: H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum	(.....)
Penguji I	: Liberty, S.E., M.A	(.....)
Penguji II	: Elfa Murdiana, M.Hum	(.....)
Sekretaris	: Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud	(.....)



Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002

ABSTRAK

PERANAN FASILITAS ATM DI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG

**Oleh:
ELZA MARETA MEGA
NPM. 14122708**

Bank adalah salah satu lembaga yang memiliki peran penting di masyarakat. Dengan adanya jasa perbankan masyarakat dapat menikmati berbagai fasilitas yang dapat membantu dalam berbagai kegiatan transaksi. Di dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya, bank memberikan pelayanan jasa salah satunya jasa ATM atau *Automatic Teller Machine*, "ATM adalah sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. Dengan adanya ATM, nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah, dimana saja dan kapan saja sehingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan yang diberikan oleh bank. Tugas Akhir yang berjudul "Peranan Fasilitas ATM Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Lampung" untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang peranan fasilitas ATM dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung. Tujuan penelitian ini adalah manfaat fasilitas ATM di dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung.

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berfikir induktif. Manfaat penelitian ini yaitu memperkaya khazanah keilmuan serta wawasan tentang peranan ATM pada perbankan terutama di dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

Hasil penelitian ini adalah peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan nasabah dapat melakukan penarikan uang tunai dan juga transaksi keuangan lainnya seperti pencairan saldo, transfer, penggantian PIN, pembayaran listrik dan air yang dapat dilakukan menggunakan fasilitas ATM yang disediakan oleh PT Bank Lampung sehingga nasabah tidak perlu mengantri di teller, serta kendala-kendala yang terjadi dengan fasilitas ATM dan penanganannya.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Metro, 16 Oktober 2016
Yang menyatakan,



Elza Mareta Mega
NPM. 14122708

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَى
رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka Apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah Dengan sungguh-sungguh dalam (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap”.

(Q.S. Al-insyirah:6-8)

HALAMANPERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Umiku Netty Arjuliati, kakak pertamaku Elvira Oktavianti Mega, kakak keduaku Elsi Meidarty Mega, adikku Eka Muhaimindan keluarga besarku tercinta yang sangat saya sayangi dan hormati, serta senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang yang begitu luar biasa serta dukungan dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Sahabat tercinta Dea Anggun P, Nurma, Nurul, Ncek Andri, Adhipatti, Ayu Anas, Ocin Andri, Yulita, Rangga, Afriyan, Reza, Yasinta, Devika KP, Nida, Deasy, Umi Choi, Vidya, Raymond, Gusti, JS Aditya, Rifka Widia, dan semua teman-teman yang selama ini sangat peduli dan selalu ada untuk saya.
3. Almamater kebanggaan IAIN METRO.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb

Puji Syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat kekuatan dan petunjuk kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Lampung”.

Peneliti menyadari dalam penelitian Tugas Akhir ini telah banyak mendapatkan bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti dalam kesempatan ini menghaturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr.Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah.
4. Bapak H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Dosen dan Staf Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
6. Bapak Direktur PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung.
7. Staf dan Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung.

8. Rekan-rekan sealmamater dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah turut membantu baik material maupun spiritual.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun, untuk menyempurnakan penelitian ini dimasa yang akan datang. Demikian kata peneliti hanya dapat berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat di dalam pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Metro, 16 Oktober 2017

Peneliti

ELZA MARETA MEGA
NPM.14122708

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Nasabah.....	10
B. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	11
1. Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	11

2. Fungsi <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	12
3. Manfaat <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	13
4. Pelayanan yang Dapat Diberikan Oleh Mesin ATM Guna Memenuhi Kebutuhan Nasabah	14
5. Jenis Rekening yang Memperoleh Fasilitas ATM.....	16
C. Pengertian Bank	16
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT Bank Lampung.....	21
1. Sejarah Berdirinya PT Bank Lampung	21
2. Visi dan Misi PT Bank Lampung.....	23
3. Struktur Organisasi PT Bank Lampung	24
4. Produk-Produk PT Bank Lampung.....	25
B. Peranan Fasilitas ATM Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah PT Bank Lampung	52
C. Kendala-Kendala Fasilitas ATM Pada PT Bank Lampung	40
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Lampung

Tabel 3.2 Daftar Mesin ATM di PT Bank Lampung

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 Surat Keterangan Magang

Lampiran 4 Surat keterangan Bebas Pustaka

Lampiran 5 Alat Pengumpul Data

Lampiran 6 Outline

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran utama perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yang mempunyai kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan memberikan pelayanan kepada nasabah bank dan pihak lain yang memerlukannya. Tujuannya pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Kotler kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. bagi nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka.² Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.

Seiring perkembangan teknologi perbankan, dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual, yaitu berhadapan dengan *teller*, hingga

¹Definisi Bank dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, dari judul asli *Marketing Management*, (Jakarta : Prehalind, 2000), h. 42.

berkembangnya teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Salah satu kemudahan yang ditawarkan adalah transaksi melalui jasa mesin pembayaran yang disebut dengan *Automatic Teller Mechine* (ATM) yang sudah diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi Anjungan Tunai Mandiri. *Automatic Teller Mechine* (ATM) adalah terminal elektornik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di Bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan jasa.³

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Lampung menyediakan fasilitas ATM agar nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi nasabah serta meberikan kesempatan bagi bank untuk terus meningkatkan pelayanan dengan memajukan teknologi ATM. Kualitas pelayanan nasabah tidak hanya dilihat pada adanya ATM dalam membayar transaksi keuangan, tetapi juga sudah mulai dengan tingkat kemajuan teknologi yang dicapai bank, kondisi bangunan, dan ruang tempat mesin ATM yang memberikan rasa nyaman danaman, serta dengan meningkatkan sarana fasilitas serta fitur-fitur yang bermanfaat guna menunjang kemudahan dalam bertransaksi. Sehingga kepuasan dari prouk dan jasa yang dikonsumsi semakin tinggi karena pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam mempertahankan nasabahnya.

³ Wiji Nur Astuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), h. 127

Berdasarkan pra-survey yang peneliti lakukan di PT Bank Lampung yang menggunakan ATM terkait dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank merupakan fasilitas ATM dapat diketahui bahwa terdapat kendala menjadi keluhan dari nasabah dalam penggunaan jasa *Automatic Teller Machine* (ATM). Kendala tersebut seperti terjadinya *off-line* pada jaringan ATM sehingga nasabah tidak bisa melakukan transfer, pembayaran tagihan, rekening listrik dan transaksi lainnya. Hal ini mengakibatkan terganggunya proses transaksi yang dilakukan nasabah. Sehingga diperlukan manajemen yang tepat dalam mengontrol operasional ATM agar dapat mempertahankan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik bagaimana **“Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Lampung”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok pertanyaan dalam penelitian adalah “Bagaimana Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Lampung?”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Fasilitas ATM dalam peningkatan pelayanan nasabah pada PT Bank Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan agar bermanfaat :

a. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan wawasan tentang peranan fasilitas ATM dalam peningkatan pelayanan nasabah pada PT Bank Lampung, serta menambah pengetahuan, bagi peneliti khususnya dan bagi masyarakat umumnya.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam memperbaiki pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.⁴ Dari penelitian ini adalah PT. Bank Lampung. Dalam penelitian lapangan data yang diperoleh selain dari buku-buku bacaan, juga diperoleh dari para informan. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah pihak PT. Bank Lampung.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h.7

Sesuai dengan judul serta fokus permasalahan yang diambil, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka.⁵

Deskriptif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁶

Hasil dari penelitian ini adalah data *kualitatif* yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau uraian-uraian sehingga uraian tersebut akan tergambar tentang peranan fasilitas ATM dalam peningkatan pelayanan nasabah pada PT Bank Lampung.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dibagi menjadi dua yaitu :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber-sumber yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan.⁷ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Bapak Hardiansyah selaku *Card Operation* pada PT. Bank Lampung dan Bapak Pery Febriansyah

⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), h.11

⁶*Ibid.*,h.6.

⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h.42

selaku *Customer Service* pada PT. Bank Lampung serta Ibu Rohani, Maya, dan Meidarty selaku nasabah pada PT. Bank Lampung. Dengan data ini peneliti mendapatkan informasi mengenai peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.⁸ Data sekunder yang hal dalam hal ini peneliti memperoleh data dari pihak PT. Bank Lampung berupa file dokumen dan buku-buku penunjang yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Di dalam hal ini data yang diperoleh dari beberapa buku diantaranya: *Manajemen Pemasaran, Teknologi Perbankan, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisni, dan lain-lain.*

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, ada beberapa metode yang peneliti lakukan. Metode ini dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Metode yang peneliti gunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung dua arah, artinya pertanyaan

⁸ *Ibid.*, h.42

datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁹

Peneliti ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin/semi terstruktur dengan Bapak Hardiansyah selaku *Card Operation* pada PT. Bank Lampung dan Bapak Pery Febriansyah selaku *Customer Service* pada PT. Bank Lampung serta Ibu Rohani, Maya, dan Meidarty selaku nasabah pada PT. Bank Lampung, supaya dapat mengembangkan pertanyaan saat dibutuhkan dilapangan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan “Peranan Fasilitas ATM dalam peningkatan pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung”. Serta pihak-pihak yang terkait dalam penelitian adalah nasabah di PT. Bank Lampung

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Lampung”. Selain itu sumber informasi dokumentasi dikumpulkan dari pihak Bank seperti otobiografi, brosur, dan berupa foto-foto.

⁹ Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2011), h.105

4. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.¹⁰

Berdasarkan paragraf di atas maka dalam menganalisa sumber data, maka dapat dipahami bahwa peneliti menggunakan data *kualitatif* yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian yang diangkat dari hasil wawancara mengenai peranan ATM dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung. Dengan demikian bahwa teknik yang digunakan dalam analisa data penelitian ini adalah teknik *induktif* yaitu proses pengambilan kesimpulan (atau pembentukan hipotesis) berdasarkan keadaan spesifik untuk hal-hal yang umum.¹¹ Dalam teknik ini dilakukan untuk menganalisis data tentang beberapa fakta konkrit mengenai “Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Lampung” yang bersifat umum serta menyajikannya dalam susunan yang baik sehingga dapat lebih mudah dipahami.

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R dan D*, (Alfabeta: Bandung 2012) h. 244

¹¹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Erlangga: Jakarta, 2003), h.8

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Nasabah

Dalam istilah perbankan, pelayanan adalah segala macam upaya yang dilakukan oleh pihak bank secara tulus dan ikhlas untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai harapan bahkan melebihi dari yang diharapkan. Pendapat lain dari Sugiarto menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani.¹²

Pelayan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayan yang baik, yaitu :¹³

1. Pelayanan bersifat tidak bisa diraba, pelayan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

¹² Sugiarto, *Dasar-dasar Organisasi*, (Yogyakarta Gajah Mada University Press, 2002), h.36

¹³ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.21

Macam-macam Pelayanan :

1. Layanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan.
2. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.

Alasan inilah Bank harus mengedepankan nasabah. Nasabah pun menjadi titik keberuntungan bagi Bank. Pelayanan yang ditunjukkan kepada nasabah haruslah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas, maka pihak Bank mampu bersaing dengan bank-bank lainnya. Karena pada hakikatnya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kekuasaan nasabah.

B. *Automatic Teller Machine* (ATM)

1. Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)

Menurut Allen H. Lapis dan Thomas R. Marsal dikutip dalam PT BTN Pasal 1 *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di halaman atau luar perkarangan bank yang sanggup menyelesaikan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. Berdasarkan surat keputusan direksi Bank Indonesia *Automatic Teller Machine* (ATM) atau yang umumnya disebut Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah kegiatan kas yang dilakukan secara elektronik untuk memudahkan nasabah dalam rangka menyetor dana secara tunai melakukan pemindahbukuan dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah.

Dari berbagai pendapat diatas dapat diserap intisari bahwa *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan alat kasir otomatis yang disediakan oleh lembaga keuangan yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara elektronik.

2. Fungsi *Automatic Teller Machine* (ATM)

Dalam praktiknya *Automatic Teller Machine* (ATM) memiliki beberapa fungsi yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi keuangan.

Fungsi *Automatic Teller Machine*(ATM) yaitu :

- a. Penarikan tunai.
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening, listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP dan pembayaran tagihan kaertu kredit).
- d. Serta berbagai jenis transaksi lainnya.

Dengan adanya *Automatic Teller Machine* (ATM) nasabah dapat mudah menggunakan atau melakukan transaksi keuangan seperti penarikan tunai, atau transfer antar bank tanpa harus menggunakan jasa *teller* dan mengantri berjam-jam di bank. Selain itu melalu *Automatic Teller Machine* (ATM) nasabah juga dapat melakukan pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, air, dan pembelian pulsa tanpa harud mendatangi loket pembayaran listrik dan tanpa harus dilayani oleh kasir.

3. Manfaat *Automatic Teller Machine* (ATM)

Manfaat *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah :

- a. Praktis dan efisien dalam penanganannya.

Praktis dan efisien dalam pelayanannya yaitu pelayanan yang diberikan kepada nasabah mudah dan cepat,serta tidak mekan biaya banyak dan dapat menghemat waktu.

- b. Pengoperasian mesin *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) lebih mudah karena terdapat panduan dalam penggunaan ATM sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah dapat dengan mudah menggunakannya.

- c. Melayani 24 jam termasuk hari libur sehingga nasabah dapat kapan saja dan dimana saja melakukan transaksi secara elektornis.
- d. Menjamin keamanan privacy.

Dengan adanya *Automatic Teller Machine* (ATM) nasabah tak perlu merasa khawatir menyimpan uangnya di ATM karena terdapat kode atau PIN yang diberikan oleh Bank yang dapat menjamin keamanan dan privacy.

- e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari satu kali.
- f. Serta terdapat diberbagai tempat strategis.

4. Pelayanan yang Dapat Diberikan Oleh Mesin ATM Guna Memenuhi Kebutuhan Nasabah

Dalam melakukan transaksi keuangan antara lain:

a. 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:

- 1) Masukkan kartu ATM pada tempat yang tersedia.
- 2) Pilih bahasa yang diinginkan, yaitu:
 1. Bahasa Indonesia
 2. Bahasa Inggris
- 3) Masukkan PIN
- 4) Pilih jumlah nominal penarikan nominal yang sesuai
- 5) Tunggu beberapa detik
- 6) Ambil kartu ATM anda (secara otomatis akan keluar dari mesin)
- 7) Ambil resi penarikan tunai sebagai bukti transaksi.¹⁴

b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah

- 1) Masukkan kartu ATM pada tempat yang tersedia

¹⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 187

- 2) Pilih bahasa yang diinginkan
 1. Bahasa Indonesia
 2. Bahasa Inggris
 - 3) Masukkan PIN
 - 4) Pilih menu transaksi lain
 - 5) Pilih menu informasi saldo
 - 6) Tunggu beberapa detik
 - 7) Saldo rekening akan ditampilkan pada layar mesin ATM saldo yang ditampilkan adalah saldo yang dapat diambil melalui ATM.
 - 8) Pilih menu YA untuk melakukan transaksi lain, pilih menu TIDAK untuk selesai
 - 9) Bila tidak, ambil kartu ATM anda (secara otomatis akan keluar dari mesin)
- c. Dapat digunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro
- d. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening Koran dan pelayanan lainnya.¹⁵

5. Jenis Rekening Yang Memperoleh Fasilitas ATM

Biasanya kartu ATM (ATM CARD) merupakan perlengkapan dari rekening yang dibuka seorang nasabah disuatu bank, misalnya rekening tabungan sebagai daya tarik agar nasabah berminat menyimpan uangnya dibank tersebut. Pengertian tabungan menurut UU perbankan No. 10 tahun 1989 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan

¹⁵ *Ibid* .,

menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁶

C. 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.¹⁷

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.

¹⁶ Undang-Undang Pokok Perbankan No.10 Tahun 1998

¹⁷ Dendawijaya, *Manajemen Perbankan. Edisi 1*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h.3

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 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.¹⁸

Secara garis besar berikut ini tugas-tugas bank, yaitu :

1. Menciptakan atau mengeluarkan dan mengedarkan uang (bank sentral), di Indonesia dipegang oleh Bank Indonesia
2. Menampung uang nasabah dalam bentuk simpanan (rekening giro, tabungan, dan deposito (oleh bank umum)
3. Memberi pinjaman (kredit)
4. Melayani jasa pembayaran, penagihan (inkaso), dan pengiriman uang (transfer)
5. Memberikan jaminan (bank garansi) kepada nasabah terutama jaminan keuangan kepada pihak lain
6. Kegiatan lainnya.
7. Karena begitu besarnya peran bank, bagi seseorang pengusaha diharapkan untuk mengenal uang dan bank serta segala sesuatu yang berhubungan dengan keduanya.

¹⁸ Nasution M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu Cetakan Pertama*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 3

Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Bank juga diartikan sebagai *“Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta meberikan jasa-jasabank lainnya.”*

Sementara itu, lembaga keuangan adalah *“Setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.”*

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki kegiatan sebagai berikut :

1. Menghimpun Dana (*Funding*)

Bank menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dengan cara menerima uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dalam hal ini bank merupakan tempat menyimpan uang dan tempat berinvestasi. Masyarakat menyimpan uang dengan tujuan untuk keamanan uangnya.

2. Menyalurkan Dana (*Lending*)

Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat berarti memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi

masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah.

3. Memberikan Jasa-jasa Bank Lainnya (*Services*)

Memberikan jasa-jasabank lainnya seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe cheque, kartu kredit, dan jasa-jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Lampung

1. Sejarah Berdirinya PT Bank Lampung

Bank Lampung merupakan Bank milik Pemerintah Daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah (PD) sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah yang didirikan berdasarkan surat keputusan Gubernur Provinsi Lampung Nomor 1-A/1964 Tanggal 1 Agustus 1964 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung dan telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan surat pengesahan Nomor : Des.57/7/3/150 tanggal 26 Agustus 1965 serta telah mendapat persetujuan Izin Usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia Nomor : Kep.66/UBS/1965. Bank Pembangunan Daerah Lampung mulai beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No.8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁹

¹⁹ Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 Dan Berlandaskan Peraturan Daerah No.8/PERDA/II/DPRD/73

Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari perusahaan daerah (PD) menjadi Peraeroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta NotarisSoekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disyahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 mei 1999.²⁰

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

2. Visi dan Misi PT Bank Lampung

a. Visi

Menjadi Bank Regional Terkemuka dan Terpercaya di Lampung²¹

b. Misi

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan perbankan
- 2) Memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomini regional
- 3) Mempunyai daya saing tinggi
- 4) Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi

²⁰Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 mei 1999.

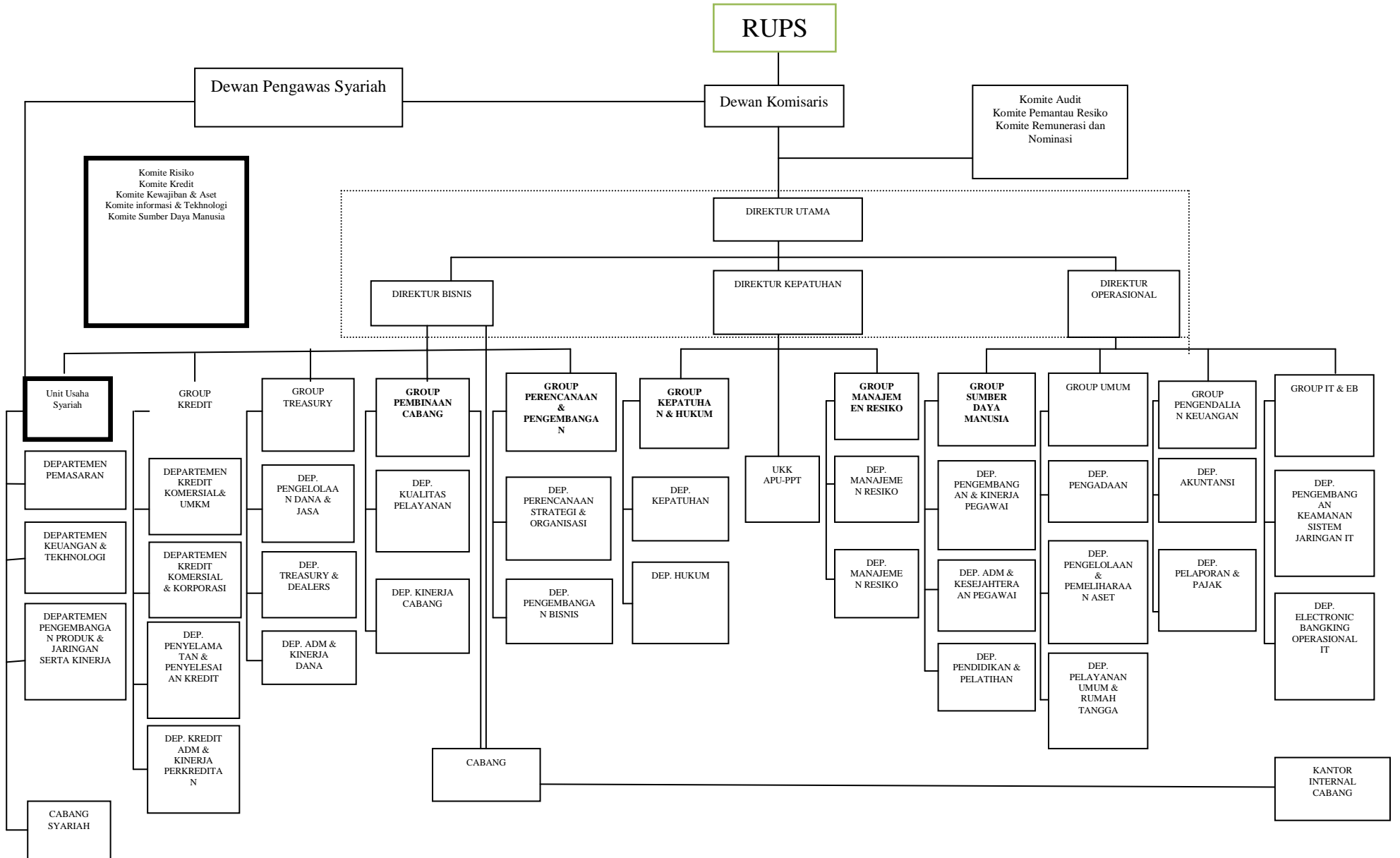
²¹<https://banklampung.co.id/> di unduh pada tanggal 22 Mei 2017

- 5) Memiliki struktur permodalan yang kuat
- 6) Pengembangan infrastruktur informasi teknologi
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan dan corporate image dimasyarakat serta meningkatkan kualitas pengendalian intern
- 8) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan²²

²² <https://banklampung.co.id/> di unduh pada tanggal 22 Mei 2017

3. Struktur Organisasi PT Bank Lampung

Gambar 3.1.
Struktur Organisasi PT. Bank Lampung



4. Produk-produk PT Bank Lampung

PT Bank Lampung memiliki 2 produk yang masing-masing mempunyai fungsi mempermudah nasabah, diantaranya :²³

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Sigermas

Merupakan tabungan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu oleh nasabah. Tabungan Sigermas adalah produk unggulan Bank Lampung yang memiliki banyak kelebihan dan kesempatan memperoleh hadiah berupa kendaraan roda empat, ONH (Ibadah Keagamaan), kendaraan roda dua, dan hadiah menarik lainnya. Selain itu juga tabungan ini memberikan fasilitas perlindungan asuransi jiwa kepada nasabahnya dengan nilai pertanggungan sampai dengan Rp. 25 Juta dan premi asuransi ditanggung oleh Bank.

2) Tabungan Simpeda

Merupakan produk tabungan yang dalam hal penarikan juga dapat dilakukan sewaktu-waktu. Tabungan simpeda adalah produk bersama Bank pembangunan daerah seluruh Indonesia dengan berbagai keunggulan dan juga kesempatan untuk mendapatkan hadiah berupa uang tunai. Nasabah tabungan simpeda juga diberikan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bebas premi sampai dengan Rp. 25 Juta.

²³ <https://banklampung.co.id/> di unduh pada tanggal 22 Mei 2017

3) Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-Bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) Deposito Berjangka

Produk deposito berjangka Bank Lampung bernama “Simanja” yang merupakan kependekan dari Simpanan Aman Berjangka. Produk deposito berjangka ini merupakan simpanan pihak ketiga berdasarkan perjanjian yang disepakati sebelumnya antara Bank dengan nasabah mengenai jumlah nominal deposito, jangka waktu, suku bunga, dan syarat lainnya.

5) Sertifikat Deposito

Produk sertifikat deposito Bank Lampung bernama “Simanis” yang merupakan kependekan dari Simpanan Aman dan Dinamis. Sertifikat deposito merupakan simpanan pihak ketiga pada Bank Lampung dalam jangka waktu tertentu dengan memperoleh bunga diterima dimuka (diskonto bunga), yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo berdasarkan perjanjian nasabah dengan Bank Lampung dan dapat dipindah tangankan/ diperjualbelikan.

6) Giro Kasda (Kas Daerah)

Merupakan fasilitas rekening giro yang diperuntukkan bagi pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota untuk mengelola kas daerah. Penarikan dana dari giro kas daerah dilakukan dengan menggunakan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), Bilyet Giro, Cek atau pemindahbukuan. Dalam pengelolaan Kas Daerah Bank Lampung menyediakan fasilitas looking Account kepada masing-masing Pemegang rekening giro kas daerah untuk memudahkan pemegang rekening mengetahui mutasi saldo dan juga mengetahui posisi dana secara real time.

7) Giro Dinas

Merupakan giro yang diperuntukkan bagi institusi/lembaga dilingkup SKPD Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengelolaan keuangan, penarikan dananya dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

8) Giro Swasta

Merupakan giro yang diperuntukkan bagi perseorangan, badan usaha, koperasi, yayasan dan lain yang dipersamakan. Penarikannya menggunakan cek atau bilyet giro.

b. Produk Kredit

8) Pantas

Pantas adalah kependekan dari “Pinjaman Aman Terbatas” fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), calon pegawai negeri sipil (CPNS), Karyawan BUMN/BUMD, dan pensiunan PNS untuk meningkatkan kesejahteraannya. Untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah, maka Bank Lampung memberikan pelayanan cepat dan bunga yang menarik. Nasabah diberikan pilihan untuk menentukan plafond pinjaman dan jangka waktu pinjaman sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kemampuan membayar berdasarkan penghasilan tetap yang diterimanya setiap bulan.

9) Siger Dewan

Siger Dewan adalah fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi anggota DPRD Provinsi, Kabupaten dan kota untuk meningkatkan kesejateraanannya. Untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah, maka Bank Lampung memberikan pelayanan cepat dan bunga yang menarik. Nasabah diberikan pilihan dalam menentukan plafond pinjaman dan jangka waktu pinjaman sesuai kenutuhan nasabah dan kemampuan membayar berdasarkan penghasilan tetap yang diterimanya setiap bulan, serta memperhatikan ketentuan maksimal plafond kredit yang berlaku pada Bank saat kredit disetujui.

10) Tentram

Tentram kependekan dari tempat perlindungan rasa aman adalah kredit untuk kepemilikan rumah sederhana (KPRS dan KPRSS).

11) Pikul

Pikul kependekan dari pinjaman kelompok usaha kecil yang termasuk dalam skim kredit ini adalah kredit aneka guna. Merupakan fasilitas kredit modal kerja dan/atau kredit investasi yang diperuntukkan bagi usaha kecil, baik perorangan maupun kelompok yang memiliki usaha produktif untuk mengembangkan usahanya.

12) BPD Peduli

Termasuk dalam skim kredit ini adalah kredit multi guna. Merupakan fasilitas kredit modal kerja dan/atau kredit investasi yang diperuntukkan bagi usaha mikro, baik perorangan maupun kelompok yang memiliki usaha produktif yang layak dibiayai (*feasible*) namun belum Bankable.

13) Pundi

Pundi adalah kependekan dari Pinjaman Usaha Mandiri yaitu fasilitas kredit program kerja sama Bank Lampung dengan PT. Permodalan Nasional Madani dengan skim kredit KPKM-PNM dan juga kredit untuk sector pertanian dengan nama kredit ketahanan pangan (KKP).

14) Pugar

Pugar merupakan kependekan dari “Pinjaman untuk golongan kontraktor”, fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi para kontraktor (pemborong) yang mendapatkan paket-paket pekerjaan (proyek) pemerintah provinsi lampung. Pemerintah kabupaten/kota se-lampung dengan persyaratan yang mudah dan fleksibel.

15) Kredit Usaha Rakyat

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pinjaman modal kerja dan atau investasi, guna membantu pengusaha UMKM-K dalam mengembangkan usahanya.

16) Kredit Pepadun

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemerintah provinsi lampung, pemerintah kabupaten/kota se-lampung.

17) Pilar

Kependekan dari pinjaman investasi dan modal kerja, merupakan fasilitas jangka pendek untuk usaha kecil dan menengah baik perorangan maupun badan usaha untuk membiayai kebutuhan investasi dan modal kerja usahanya.

18) Kredit Aneka Usaha

Kredit Aneka Usaha adalah kredit yang diberikan kepada pengusaha mikro untuk membiayai kebutuhan usaha produktif baik untuk kebutuhan investasi maupun kebutuhan modal kerja yang

memiliki kekayaan bersih maksimal Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah) atau mempunyai Gross Annual Sales (GAS) maksimal Rp.300.000.000

19) Kredit Usaha Gudang

Kredit dengan agunan resi gudang atau disebut KRESIGU adalah kredit yang diberikan kepada pemegang resi gudang yang merupakan pemilik atau pihak yang menerima pengalihan dari pemilik barang atau pihak lain yang menerima pengalihan lebih input.

20) Kredit Sindikasi

Fasilitas kredit dalam bentuk sindikasi untuk berbagai pembiayaan proyek-proyek pembangunan infrastruktur di berbagai daerah seperti pembangunan pembangkit listrik, pembangunan jalan tol, dan lain-lain.

21) Bank Garansi

Merupakan bentuk warkat yang diterbitkan oleh Bank Lampung yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima garansi apabila pihak yang dipinjam cedera janji atau prestasi.

B. Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah PT Bank Lampung

Salah satu upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, PT Bank Lampung memberikan berbagai layanan jasa salah satunya jasa ATM atau *Automatic Teller Machine* atau dalam bahasa Indonesia nya disebut Anjungan Tunai Mandiri. Menurut bapak Dedi Lanhendra²⁴ ada sekitar 69 mesin ATM yang tersebar diseluruh tempat-tempat strategis di Lampung, dengan tersebarnya mesin-mesin ATM diharapkan dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Lampung. Adapun datanya sebagai berikut:²⁵

Tabel 3.1

No	Kantor	Alamat	Jml
			ATM
1	KC. UTAMA	Jl. Wolter Monginsidi No.182 Telukbetung - Bandar Lampung	16
2		Jl. Wolter Monginsidi No.69 - Bandar Lampung (Pem.Prov Lampung)	
3		Jl. Wolter Monginsidi No.182 Tl.Betung - Bandar Lampung (Lobbi KCU)	
4		Jl. Wolter Monginsidi No.235 - Bandar Lampung (RS Bumi Waras).	
5		Jl.Imam Bonjol Terminal Kemiling Blk.R No.4 , Kemiling - Bandar Lampung	
6		Jl. Ki Maja No.122, Way Halim - Bandar Lampung	
7		Mobil ATM	
8		Jl. Yos Sudarso No.115 Panjang - Bandar Lampung	
9		Pemkot Bandar Lampung Jl. Dr. Susilo - Bandar Lampung	

²⁴ Wawancara dengan bapak Dedi Lahendra selaku *Card Operation* PT Bank Lampung pada hari Kamis, Tanggal 11 Mei 2017

²⁵ <https://banklampung.co.id/> di unduh pada tanggal 22 Mei 2017

No	Kantor	Alamat	Jml
			ATM
10		RSUD Tjokrodipo Jl. Basuki Rahmat No. 73, Teluk Betung - Bandar Lampung	
11		Mall Bumi Kedaton Jl. Teuku Umar, Kedaton - Bandar Lampung	
12		RM. Begadang Resto Jl. Diponegoro Teluk Betung - Bandar Lampung	
13		ATM Galery 1	
14		ATM Galery 2	
15		ATM Galery 3	
16			
17	KC. Metro	Jl. Jend A. Yani No.5 Kota Metro.	5
18		Jl.AH Nasution No.3 Metro (Pemkot Metro)	
19		Jl.AH Nasution No.3 Metro (Pemkot Metro)	
20		Jl. Jend A. Yani No.5 Kota Metro.	
21		STAIN Metro Jl. Ki Hajar Dewantoro – Metro	
22	KC. Kotabumi	Jl. Jend. Sudirman No.134 Kotabumi - Lampung Utara	3
23		Jl.Jend. Sudirman No.1 Kotabumi (Pemkab Lamp.Utara)	
24		RS. Ryacudu Jl. Jendral Sudirman Kotabumi - Lampung Utara	
25	KC. Kalianda	Jl. Kusuma Bangsa No.29 Kalianda - Lampung Selatan	2
26		Jl.Indra Bangsawan No.1 Kalianda Lamp.Sel (Pemkab LamSel)	
27	KCP. Pringsewu	Jl.Jend.A Yani No.12 – Pringsewu	3
28		Chandra store Jl. Ahmad Yani no.23 – Pringsewu	
29		Komplek Perkatoran Pemkab. Pringsewu	
30	KC. Bandar Jaya	Jl. Proklamator Raya No.134 Gunung Sugih - Lampung Tengah	3
31		Jl.Raya Padang Ratu No.1 Gunung Sugih (Pemkab LamTeng)	
32		Rumah Sakit Yukum Jaya. Bandar Jaya - Lampung Tengah	

No	Kantor	Alamat	Jml
			ATM
33	KCP. Bukit Kemuning	Jl. Sumber Jaya No.2 Bukit Kemuning - Lampung Utara	1
34	KCP. Liwa	Jl.Raden Intan No.1 Liwa - Lampung Barat (Pekab LamBar)	2
35		Jl. RA Kartini Pasar Liwa - Lampung Barat	
36	KCP. Menggala	Jl. Raya Gunung Sakti No.29 Menggala - Tulang Bawang	3
37		Jl.Cemara Komplek Perkantoran Tl.Bawang(Pekab Tl. Bawang)	
38		Jl. Raya Lintas Timur No.1 Menggala (RSUD Menggala)	
39	KCP. Kota Agung	Jl. Juanda No.58 Kota Agung – Tanggamus	2
40		Jl.Mayjen S Parman No.1 Kota Agung (Pekab Tanggamus)	
41	KCP. Kartini	Jl. RA. Kartini Blok E/F No.99 Tanjung Karang - Bandar Lampung	5
42		Jl.Dr. Rivai No.6 - Bandar Lampung (RSU Abdul Muluk)	
43		Mall Kartini Jl. Kartini Tanjung Karang - Bandar Lampung	
44		Simpur Centre Jl. Brigjend. Katamso - Bandar Lampung	
45		Pasar Bambu Kuning	
46	KCP. Krui	Jl. Kesuma No.3 Pasar Krui - Pesisir Barat	1
47	KCP. Unit II	Jl. Raya Lintas Timur Pasar Unit II Banjar Agung - Tulang Bawang	2
48		Jl. Pagar Alam Kec. Tanjung Raya, Desa Brabasan - Mesuji	
49	KCP. Daya Murni	Jl.Raya Daya Murni Tumi Jajar - Tulang Bawang Barat	1
50	KCP. Antasari	Jl. Pangeran Antasari No.35 A - Bandar Lampung	3
51		Jl. Urip Sumoharjo No.200 - Bandar Lampung	
52		RS. Graha Husada Jl. Gajah Mada No.88 Tanjung Karang Timur - Bandar Lampung	
53	KCP. Baradatu	Komplek Perkantoran KM.2 Blambangan Umpu (Pekab Way Kanan)	2

No	Kantor	Alamat	Jml
			ATM
54		Jl.Negara Baradatu No.180 Baradatu - Way Kanan	
55	KCP. Sukadana	Jl. Kolonel Arifin Sukadana - Lampung Timur	2
56		Kantor Pemkab. Lampung Timur	
57	KCP. Gading Rejo	Jl.Raya Pasar Gading Rejo Blok.A No.1-2 Gading Rejo	2
58		Pemkab. Pesawaran Jl. Desa Binong Kec. Gedong Tataan – Pesawaran	
59	KC. Jakarta	Jl. Majapahit No. 8 Jakarta Pusat	2
60		Jl. Tomang Raya No.40 Jakarta Barat (Wisma Lampung)	
61	KCP. Sidomulyo	Jl. Raya Sidomulyo No.640 Pasar Sidomulyo - Lampung Selatan	1
62	KCP. Natar	Jl. Raya Natar Merak Batin - Lampung Selatan	2
63		Bandara Radin Intan II Jl. Raya Branti KM 28, Natar - Lampung Selatan	
64	KKK. Bakauheni	Jl. Raya Bakauheni - Lampung Selatan	1
65	KCP. Sudirman	Jl. Prof Dr.S Brojonegoro Gedung PKM Lt.1 Unila - Bandar Lampung	3
66		Jl. Jend. Sudirman No. 2 B DAN 2 C Enggal - Bandar Lampung	
67		Mall Central Plaza Jl. Kartini Tanjung Karang - Bandar Lampung	
68	KCP. Way Jepara	Jl. Raya Lintas Timur No.70 Way Jepara - Lampung Timur	1
69	KCP. Gedong Tataan	Jl. Raya kedondong Gedong Tataan – Pesawaran	1
70	KCP. Tanjung BINTANG	Jl. Raya Serdang Blok 4B Tanjung Bintang - Lampung Selatan	1
71	KCP. Simpang Pematang	Jl. Lintas Timur Simpang Pematang – Mesuji	1
72	KCP. Hanura	Jl. Teluk Ratai Dusun B No.343 Padang Cermin - Pesawaran	1
73	KCP. Kota Gajah	Jl. Raya Gunung Sugih, Kota Gajah - Lampung Tengah	1
74	KCP. Abung Semuli	Jl. Angkasa Raya Semuli Raya RT.04 RW.03 , Semuli Raya - Lampung Utara	1

No	Kantor	Alamat	Jml
			ATM
75	KCP. Teluk Betung	Jl. Hasanudin Blok A No.4 Pasar Kangkung, Teluk Betung - Bandar Lampung	1
76	KCP. Pulung Kencana	Jl. Raya Simpang PU Pasar Tulang Bawang Barat - Tulang Bawang Barat	1
77	KCP. Rawa Jitu Selatan	Jl. Poros Desa Gedung Karyajitu, Rawa Jitu Selatan - Tulang Bawang	1
78	KCP. Pekalongan	Jl. Raya Pekalongan Dusun IV, Pekalongan - Lampung Timur	1
JUMLAH ATM PT. BANK LAMPUNG			78

Dari tabel sebelumnya dapat dilihat bahwa usaha bank Lampung telah mengupayakan untuk meningkatkan mutu pelayanannya terhadap nasabah dengan memfasilitasi sejumlah ATM di beberapa tempat strategis di seluruh penjuru provinsi Lampung dan luar Lampung seperti Jakarta, salah satunya ada di kota Metro ada 5 ATM yang tersebar dan berada di tempat strategis sehingga memudahkan nasabah bank Lampung dalam bertransaksi.

Menurut bapak Hardiansyah²⁶ adapun jasa-jasa atau pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM PT Bank Lampung antara lain:

1. Penarikan tunai;
2. Pelayanan 24 jam setiap hari;
3. Permintaan buku cek, bilyet giro, dan rekening Koran;
4. Informasi saldo;
5. Penggantian PIN (*Personal Identification Number*);
6. Payment, pembayaran seperti pembayaran listrik, pembayaran telpon, pembayaran kartu kredit dan lain sebagainya;

²⁶ Wawancara dengan bapak Hardiansyah selaku *Card Operation* PT Bank Lampung pada hari Jumat, Tanggal 12 Mei 2017

7. Transfer dana.

Menurut bapak Febriansyah²⁷ tidak semua nasabah yang memiliki rekening di PT Bank Lampung akan memperoleh fasilitas ATM dikarenakan fasilitas ATM baru ada setelah Bank Lampung cukup lama beroperasi, apabila nasabah ingin memperoleh fasilitas ATM maka cukup menemui *Customer Service* dicabang-cabang atau tempat dimana membuka rekening tabungan dan meminta diterbitkannya kartu ATM. Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Menyerahkan photocopy buku tabungan sebanyak 2 lembar
2. Menyerahkan photocopy identitas diri seperti KTP, SIM, atau passport sebanyak 2 lembar
3. Mengisi formulir permohonan pembuatan kartu ATM yang disediakan oleh petugas *Customer Service*

Peran ATM dalam meningkatkan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh PT bank Lampung menurut ibu Maya²⁸ sudah sangat membantu beliau dalam kelancaran bertransaksi tarik tunai dan lain-lain, terlebih pekerjaan beliau sebagai seorang PNS (Pegawai Negeri Sipil) tidak efisien apabila harus mengantre terlalu lama di bank.

Menurut ibu Rohani²⁹ alasan beliau untuk lebih menggunakan dengan pelayanan ATM adalah untuk menghindari antrian lama teller dan merasa aman tidak perlu membawa uang tunai dalam perjalanan jauh. Sedangkan

²⁷ Wawancara dengan bapak Febriansyah selaku *Customer Service* PT Bank Lampung pada hari Jumat, Tanggal 12 Mei 2017

²⁸ Wawancara dengan ibu Maya selaku Nasabah dari PT Bank Lampung pada hari Selasa, tanggal 09 Mei 2017

²⁹ Wawancara dengan ibu Rohani selaku Nasabah dari PT Bank Lampung pada hari Selasa, tanggal 09 Mei 2017

menurut ibu Meidarty³⁰ beliau memanfaatkan pelayanan ATM karena melakukan transaksi kurang dari Rp.5.000. 000.

Produk layanan jasa ini hampir 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. Menurut bapak Dedi³¹ yang mempengaruhi nasabah dalam pemanfaatan pelayanan ATM di PT Bank Lampung 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 faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pemanfaatan ATM. Pelayanan adalah memberikan bantuan atau mengurus apa yang

³⁰ Wawancara dengan ibu Meidarty selaku Nasabah dari PT Bank Lampung pada hari Selasa, tanggal 09 Mei 2017

³¹ Wawancara dengan bapak Dedi Lahendra selaku *Card Operation* PT Bank Lampung pada hari Kamis, Tanggal 11 Mei 2017

diperlukan seseorang. Nasabah PT Bank Lampung membutuhkan pelayanan yang baik dari Bank, maka sudah menjadi kewajiban Bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

C. Kendala-Kendala Fasilitas ATM pada PT Bank Lampung

Pada dasarnya fungsi ATM dapat menggantikan peranan seorang teller bank dimana mesin ATM bisa menghitung uang yang disetorkan hingga transfer uang antar bank. ATM merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi pada zaman modern. Namun ditengah kelebihanannya tersebut tetap saja terdapat kekurangan yang mungkin bisa saja terjadi. Menurut bapak Hardiansyah³² kendala-kendala yang sering terjadi dan cara penanganannya adalah sebagai berikut:

1. Uang Tertelan Tapi Transaksi Dibatalkan

Kondisi seperti ini sering terjadi disaat sistem sedang eror sehingga memungkinkan uang yang sudah disetorkan ke dalam mesin tetapi transaksi batal dengan sendirinya. Penanganannya adalah sebagai berikut:

- a. Laporkan segera ke *Customer Service* cabang dimana ATM berada atau cabang tempat nasabah membuka rekening;
- b. Nasabah akan diminta mengisi formulir keluhan nasabah;
- c. Bank melakukan investigasi dan koreksi yang diperlukan yaitu dengan cara merekonsiliasi antara fisik uang disub legder kas ATM;

³² Wawancara dengan bapak Hardiansyah selaku *Card Operation* PT Bank Lampung pada hari Jumat, Tanggal 12 Mei 2017

- d. Jika nasabah ingin dikembalikan uang yang telah terdebit tersebut maka pihak bank akan mengembalikannya tergantung proses.

2. Kartu ATM Tidak Dapat Keluar Setelah Transaksi

Kartu ATM tertelan tidak hanya terjadi saat penarikan tunai tetapi juga dapat terjadi saat melakukan setoran tunai, hal ini disebabkan oleh mesin yang eror atau kesalahan teknis lainnya. Penanganannya adalah sebagai berikut:

- a. Laporkan segera pada cabang penerbit kartu ATM tersebut;
- b. Nasabah akan diminta mengisi formulir keluhan nasabah;
- c. Pembuatan kartu baru nasabah akan diproses;
- d. Apabila ATM yang tertelan sudah ditemukan, maka kartu ATM yang lama akan digunting di hadapan nasabah.

3. Lupa PIN

Penanganannya adalah sebagai berikut:

- a. Laporkan segera ke customer service pada kantor cabang penerbit kartu ATM tersebut;
- b. Nasabah akan diminta untuk mengisi formulir keluhan nasabah;
- c. Nasabah akan mengisi formulir permohonan kartu baru;
- d. Customer service akan menggunting kartu dihadapan nasabah;
- e. Status kartu nasabah tersebut diubah menjadi kartu yang terblokir;
- f. Pembuatan kartu baru nasabah dengan nomor baru akan segera diproses.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan ATM (*Automatic Teller Machine*) dalam peningkatan pelayanan nasabah adalah penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai di kantor-kantor cabang PT Bank Lampung. Selain untuk menarik dan setor uang tunai, ATM PT Bank Lampung juga dapat memberikan pelayanan lainnya seperti mengecek saldo rekening, transfer ke sesama rekening PT Bank Lampung, penggantian PIN, atau pembayaran listrik dan air sehingga nasabah tidak perlu mengantre di Bank untuk melakukan transaksi keuangan yang akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah tentang pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Lampung hanya saja ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidaknyamanan nasabah dalam bertransaksi seperti kartu ATM tertelan, uang yang sudah di debet tidak bisa keluar/macet pada mesin ATM bagi para manajemen yang bertanggung jawab untuk memperbaiki atau meningkatkan fungsi ATM dengan pengecekan berkala agar fungsi ATM dapat dimanfaatkan dengan baik.

B. Saran

1. Kepada PT Bank Lampung agar dapat menjaga mutu pelayanan jasa perbankan yang diberikan kepada nasabahnya agar nasabah akan lebih percaya dan puas pada kinerja yang diberikan PT Bank Lampung serta dana yang bisa diperoleh akan lebih meningkat sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Hendaknya pihak dari PT Bank Lampung melakukan *checking* secara berkala terhadap mesin-mesin ATM sehingga dapat meminimalisir kendala yang dapat terjadi agar tidak merugikan nasabah dalam bertransaksi keuangan menggunakan fasilitas ATM PT Bank Lampung

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*.
PT.Rineka Cipta: Jakarta, 2011.
- Dendawijaya. *Manajemen Perbankan. Edisi 1*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
Jakarta :
PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja
Grafindo
Persada, 2002.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi Bandung :*
Remaja
Rosdakarya, 2012.
- M.Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*.
Bandung:
Alfabeta, 2012.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga:
Jakarta,
2003.
- Nasution M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu Cetakan Pertama*. Bogor:
Ghalia
Indonesia, 2004.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. diterjemahkan oleh Benyamin Molan,
dari
judul asli *Marketing Management*. Jakarta : Prehalind, 2000.
- Sugiarto. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta Gajah Mada University Press,
2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta, 2008.

Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R dan D*. Alfabeta: Bandung, 2012.

Wiji Nur Astuti. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011.

OUTLINE TUGAS AKHIR
“PERANAN FASILITAS ATM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG”

Halaman Sampul
Halaman Judul
Halaman Persetujuan
Halaman Pengesahan
Abstrak
Halaman Orisinalitas Penelitian
Halaman Motto
Halaman Persembahan
Kata Pengantar
Daftar Isi
Daftar Lampiran

BAB I .PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah**
- B. Pertanyaan Penelitian**
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**
- D. Metode Penelitian**
 - 1. Jenis dan Sifat Penelitian**
 - 2. Sumber Data**
 - 3. Teknik Pengumpulan Data**
 - 4. Teknik Analisis Data**

BAB II . LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan Nasabah**
- B. Automatic Teller Machine (ATM)**
 - a. Pengertian Automatic Teller Machine (ATM)**
 - b. Fungsi Automatic Teller Machine (ATM)**
 - c. Manfaat Automatic Teller Machine (ATM)**
- C. Pengertian Bank**

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT Bank Lampung**
 - 1. Sejarah Berdirinya PT Bank Lampung**
 - 2. Visi dan Misi PT Bank Lampung**

3. **Struktur Organisasi PT Bank Lampung**
4. **Produk-produk PT Bank Lampung**
- B. Peranan Fasilitas ATM dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah PT Bank Lampung**
- C. Kendala-kendala Fasilitas ATM pada PT Bank Lampung**

BAB IV. PENUTUP

- A. Kesimpulan**
- B. Saran**

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

**Metro, 18 Juli 2017
Mengetahui**

Pembimbing

MahasiswaYbs,

**H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001**

**ElzaMareta Mega
NPM. 14122708**

**ALAT PENGUMPUL DATA
PERANAN FASILITAS ATM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
NASABAH PADA PT BANK LAMPUNG**

A. Wawancara dengan Card Operation PT Bank Lampung

1. Apa manfaat fasilitas ATM bagi nasabah ?
2. Apa yang mempengaruhi nasabah dalam pemanfaatan pelayanan ATM di PT Bank Lampung ?
3. Berapa mesin ATM yang dimiliki PT Bank Lampung untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan ?
4. Apa kendala yang terjadi pada fasilitas ATM di PT Bank Lampung ?
5. Bagaimana penanganan kendala yang terjadi pada fasilitas ATM di PT Bank Lampung ?

B. Wawancara dengan Customer Service PT Bank Lampung

1. Apakah semua nasabah yang memiliki rekening juga mendapatkan fasilitas ATM di PT Bank Lampung ?
2. Apa syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah apabila ingin mendapatkan fasilitas ATM di PT Bank Lampung ?

C. Wawancara dengan Nasabah PT Bank Lampung

1. Apa tanggapan nasabah tentang fasilitas ATM yang diberikan oleh PT Bank Lampung ?
2. Apa manfaat yang didapat oleh nasabah terhadap fasilitas ATM yang diberikan oleh PT Bank Lampung ?

D. PANDUAN DOKUMENTASI

1. Sejarah PT Bank Lampung
2. Visi dan Misi PT Bank Lampung
3. Struktur Organisasi PT Bank Lampung
4. Website PT Bank Lampung

Metro, 16 Oktober 2016
Mengetahui,

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa yang Bersangkutan,

H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

ElzaMareta Mega
NPM. 14122708



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1197/In.28/S/OT.01/11/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ELZA MARETA MEGA
NPM : 14122708
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 14122708.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana.



Metro, 27 Nopember 2017
Kepala Perpustakaan

[Signature]
Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



Nomor : B-483/In.28/FEBI/PP.00.9/07/2017
Lampiran :-
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

03 Mei 2017

Kepada Yth:
Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

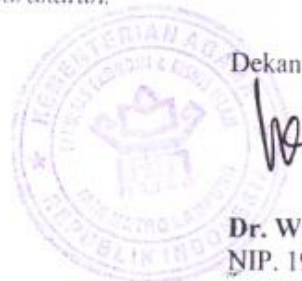
Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Peranan Fasilitas Atm Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Lampung

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002



IAIN
M E T R O

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

SERTIFIKAT

P-337/In.28/FEBI/PP.009/06/2017.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, dengan ini memberikan sertifikat kepada:

• Nama/NPM : ELZA MARETA MEGA/14122708

Lokasi : BANK LAMPUNG KANWIL BANDARLAMPUNG

Yang telah melaksanakan Magang Perbankan bagi Mahasiswa Program D3 PBS tahun 2017

Demikian Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Metro

Pada Tanggal : 29 Mei 2017

Dekan FEBI

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP.197209232000032002





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D3 PBS
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Selasa, 05 Sept 2017		out line 2: ACC dan APD 2: ACC	
	Senin Rabu, 01 Nov 2017		Mengikuti Sidang <u>Munagkat</u> Tugas Akhir atas nama: ELZA MARETA MEGA NPM.	

Dosen Pembimbing



H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs,



Elza Mareta Mega
NPM. 14122708



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Senin, 30 Okt 2017		<ul style="list-style-type: none">- Gunakan kata-kata Indonesia. yg di- dari dan di- dari- Tips: perbaiki kata-kata kata-kata.- Gunakan kata "analisis" atau "menganalisis" atau "analisa" atau "menganalisa"- Kata-kata asing harus ditulis miring.- UU - 2 perundang- undangan MADR 10 Tahun 1997.- Resi budaya - artine art-?	

Dosen Pembimbing

H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs,

Elza Mareta Mega
NPM. 14122708



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Elza Mareta Mega
NPM : 14122708

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Rabu, 01 Nov 2017		Bab I, II, III dan IV Soal 2 x 2 perik L. Di Acc	

Dosen Pembimbing

H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs,

Elza Mareta Mega
NPM. 14122708

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Elza Mareta Mega dilahirkan di Metro pada tanggal 09 Maret 1995, anak Ketiga dari Empat bersaudara dari pasangan Endar Mega dan Netty Arjulaiti.

Pendidikan formal peneliti dimulai SD Negeri 4 Metro selesai pada tahun 2008, lalu dilanjutkan di SMP Negeri 10 Metro selesai pada tahun 2011 dan pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 5 Metro yang berhasil diselesaikan pada tahun 2014.

Peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro Jurusan Syariah prodi DIII Perbankan Syariah pada tahun ajaran 2014/2015 yang sekarang telah menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada awal tahun 2017.

