

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan adanya perbankan di era modern ini akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabah. Pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi nasabah. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah sangat baik. Seiring perkembangan teknologi perbankan, dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual yaitu berhadapan dengan teller, sehingga teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu jasa mesin pembayaran yang disebut dengan ATM (Automatic teller Machine) atau pada umumnya disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri. Dengan ATM nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bank. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" di Bank. Dengan berbagai fitur yang dimiliki penggunaan ATM seperti Tarik tunai, transfer, cek saldo, pembayaran tagihan dan lain sebagainya, diharapkan para nasabah lebih mudah dan bisa setiap saat melakukan transaksi. ATM juga berfungsi untuk penyetoran uang atau cek. Penggunaan ATM semakin banyak diminati, hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya jumlah penggunaan ATM dan jenis transaksi yang dapat dilayani dalam mesin ATM. Karena sudah menjadi sarana

publik yang penting maka pelayanan maksimal terhadap nasabah menjadi perhatian khusus sehingga ATM tersebut harus selalu dapat beroperasi semaksimal mungkin.

Kebutuhan dan keinginan masyarakat sekarang ini lebih bervariasi. Mereka lebih selektif dan memilih untuk mencapai kebutuhannya, sehingga sulit mendapatkan tingkat kepuasan yang diinginkan konsumen semakin pandai dalam memilih produk yang dibutuhkan dan disukai dengan membanding-bandingkan antara produk satu dengan produk yang lain, mereka menjadi lebih sensitif terhadap harga dan kualitas produk. Beberapa bidang yang harus diperhatikan dalam dunia perbankan adalah layanan dan kualitas serta pemasaran produk. Di dalam dunia perbankan saat ini, mereka berlomba-lomba untuk melayani dan memberi apa saja dibutuhkan para nasabahnya, apabila nasabah terpuaskan diharapkan bisa memacu keinginan nasabah untuk menyimpan dananya ke bank. Maka demikian akan tercipta keseimbangan antara kepuasan yang diterima oleh nasabah, dan keuntungan yang diperoleh bank.

Dengan kata lain jasa adalah produk pengembangan yang disediakan oleh perusahaan yang bisa dijual belikan tetapi tidak bisa dilihat dan dipegang, hanya bisa dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Bank yang ada di Indonesia juga sangat memerlukan inovasi baru dalam lembaga keuangan, perlunya strategi pemasaran untuk produk yang dihasilkannya. Memberikan jasa yang cepat dan akurat, inilah yang diinginkan oleh banyak nasabah untuk sekarang ini. Masyarakat modern sekarang ini banyak kekurangan waktu dalam menghemat waktu.

Untuk memperlancar dan mempercepat waktu, maka dari itu bank menyediakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang bisa kita gunakan yaitu ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dengan adanya ATM ini, kita dapat melakukan berbagai transaksi yang



terkait dengan bank. ATM tercipta karena tuntutan masyarakat yang semakin mobilitas dan menginginkan segala sesuatunya secara instan dan cepat.

Secara umum penggunaan kartu ATM sangat berfungsi bagi kemudahan bertransaksi dan pengambilan uang secara tunai tanpa pergi ke bank, untuk itu peningkatan dan keamanan bertransaksi di nomor satuan. Risiko kehilangan dan pencurian uang lebih rendah karena kalau kartu hilang si pemilik kartu dapat menghubungi penerbit untuk memblokir kartu, lebih praktis karena dapat mengatasi kebutuhan dana mendesak dalam jangka pendek. Selain itu ATM mempunyai kelebihan sendiri yaitu melayani nasabah 24 jam sehari dengan menyediakan beraneka ragam menu transaksi.

Dampak positif dari awalnya ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ini berkaitan dengan pertumbuhan nasabah terutama pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Karena dengan adanya fitur-fitur layanan ATM yang dapat memudahkan nasabah PT. Bank Nagari dalam pemakaiannya. Selain itu, Jenis ATM pada PT. Bank Nagari ini juga memiliki bentuk seperti; ATM Non Tunai. Dengan adanya berbagai fasilitas kemudahan tersebut maka dapat menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah PT. Bank Nagari.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis akan membahas salah satu kegiatan perbankan yang berhubungan fasilitas yang disediakan oleh PT. Bank Nagari dalam memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi, Fasilitas tersebut adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Oleh karena itu penulis membuat laporan magang ini dengan judul :

“PENYELENGGARAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) pada PT. BANK NAGARI CABANG BUKITTINGGI”

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian ilmiah. Dari latar belakang yang di kemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dari studi ini adalah “ Bagaimana penyelenggaraan Anjungan Tunai Mandiri(ATM) pada PT.BANK NAGARI Cabang Bukittinggi ?”

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan ingin dicapai dalam penulisan laporan sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah : Untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan Anjungan Tunai Mandiri(ATM) pada PT. BANK NAGARI Cabang Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Bagi penulis: Dapat membantu mempermudah bank dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya terhadap lembaga terkait, nasabah, pemerintah, lingkungan sekitar, dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Diploma III fakultas Ekonomi.
2. Bagi Universitas: menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian dan integritas dalam bidang ilmunya dan sebagai penyempurna kurikulum akhir mahasiswa yang bersangkutan untuk menyelesaikan studinya.
3. Bagi bagi perusahaan: guna menjalin hubungan kerja sama yang baik antara instansi Universitas Andalas dengan pihak PT. Bank Nagari Cabang Bukittinggi.



1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada PT. BANK NAGARI Cabang Bukittinggi. Waktu pelaksanaan magang adalah 40 hari masa kerja yang dimulai pada tanggal 08 januari 2018 sampai dengan tanggal 02 maret 2018.

1.6 Sistematika Pembuatan Laporan

BAB I : Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tempat dan waktu pelaksanaan magang dan sistematika penyusunan laporan.

BAB II : Landasan Teori

Pembahasan tentang pengertian ATM, Bentuk-bentuk jaringan jaringan ATM, jenis mesin ATM, manfaat ATM, kaamanan penggunaan kartu ATM.

BAB III :Gambaran Umum PT. Bank Nagari Cabang Bukittinggi

Pada bab ini di uraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, arti dan makna logo perusahaan, ruang lingkup kegiatan, struktur organisasi perusahaan.

BAB IV:PenyelenggaraanAnjungan Tunai Mandiri(ATM)

Bab ini menjelaskan lebih lanjut mengenai Anjungan Tunai Mandiri (ATM), penyelenggaraan ATM pada PT. Bank Nagari Cabang Bukittinggi, setoran awal dan pengendapan saldo.

BAB V :Penutup



Berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan pada pemahaman teori serta membandingkan apa yang telah diterapkan oleh PT. Bank Nagari Cabang Bukittinggi

