

# **GAMBARAN LAYANAN ATM (AUTOMATED TELLER MACHINE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, UNIT VETERAN BANJARMASIN**

**Nurul Hikmah<sup>1</sup>, Hj. Aida Vitria<sup>2</sup>, Muhammad Hadini<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 17.31.1007

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 1123126801

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 1129077101

Email : [nurulhikmah0511@gmail.com](mailto:nurulhikmah0511@gmail.com)/081250064842

## **ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui layanan ATM pada PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi yaitu nasabah PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin dan sampel yang diambil sebanyak 50 responden/nasabah. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif (non statistic). Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan keluhan dari responden terhadap layanan ATM yang didapatkan dari BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin dan pemecahan masalah atas keluhan tersebut yaitu :

1. Kenyamanan saat melakukan transaksi di ATM masih kurang. Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara memberikan penyejuk ruangan (AC) dan pewangi ruangan.
2. Koneksi jaringan di ATM masih kurang baik. Untuk pemecahan masalah ini yaitu dengan cara memperbaharui koneksi jaringan.
3. Teknologi di ATM sangat kurang. Untuk pemecahan masalah tersebut dengan cara meningkatkan lagi dibagian teknologinya dan memberikan lebih banyak fitur dan kemudahan lainnya.
4. Keamanan saat melakukan transaksi di ATM masih kurang. Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara memberikan pencahayaan atau penerangan di ruangan ATM dan CCTV yang terpasang selalu aktif.

**Kata kunci :** Layanan ATM; Kepuasan;

## **ABSTRACT**

The purpose in this research is to know ATM services on PT BRI (Persero) Tbk, Unit of Veteran Banjarmasin and to know the ATM services that should be given by PT BRI (Persero) Tbk, Unit of Veteran Banjarmasin. The method used in this research is descriptive method. The population of the customer PT BRI (Persero) Tbk, Unit of Veteran Banjarmasin and samples taken as much 50 respondents/customers. Data collection techniques were observation, interviews, documentation and the questionnaire. Data analysis techniques used is descriptive qualitative (non statistics). Based on the research, it was found that the complaints of respondents to the ATM services obtained from BRI (Persero) Tbk, Unit of Veteran Banjarmasin were :

1. Convenience when making transactions at ATMs is still lacking. To solve this problem, namely by providing air conditioning (AC) and air freshener.
2. The network connection at the ATM is still not good. To solve this problem by updating the network connection.
3. Technology at the ATM is very lacking. To solve these problems by increasing again in the technology section and providing more features and other conveniences.
4. Security when making transactions at ATMs is still lacking. To solve this problem by providing lighting or lighting in the ATM room and installed CCTV is always active.

**Keywords :** Services ATM and satisfaction;

## **PENDAHULUAN**

Pengertian Bank menurut UU RI Nomor 10 tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kuncoro (Aji, 2014:6) definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah penghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Seiring perkembangan teknologi perbankan, dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual yaitu berhadapan dengan teller, hingga berkembangnya teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, salah satunya melalui jasa mesin pembayaran yang disebut dengan ATM (*Automated Teller Machine*) atau umumnya disebut juga Anjungan Tunai Mandiri.

Dengan banyaknya fungsi ATM yang dapat dirasakan pihak nasabah, baik nasabah bank BRI sendiri maupun nasabah dari ATM bersama yang merupakan suatu kerjasama antar bank. Maka perlu diperhatikan suatu permasalahan ATM yang dihadapi nasabah dalam menikmati layanan produk bank BRI. Terutama pada daerah Banjarmasin, dimana wilayah ini masyarakat juga banyak membutuhkan layanan ATM untuk kebutuhan transaksi mereka. Hal ini menarik perhatian penulis untuk meningkatkan permasalahan ATM dalam penyusunan skripsi ini, dengan judul **“Gambaran Layanan ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin”**.

### **Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis ingin mengemukakan rumusan masalah yang diteliti. Masalah yang diteliti :

1. Bagaimanakah gambaran layanan ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin ?
2. Bagaimanakah layanan ATM yang seharusnya pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin ?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran layanan ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin
2. Untuk mengetahui layanan ATM yang seharusnya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin.

### **Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang di atas, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Praktisi

Dapat memberikan masukan kepada bank dimana terdapat kekurangan pada ATM, dapat meminimalisir kekurangan pada ATM tersebut dan juga dapat memberikan bahan referensi kepada bank yang mau memperbaiki fasilitas yang ada di ATM.

2. Akademik

Dapat memberikan pengetahuan lebih tentang pemahaman ATM, dapat memberikan pengajaran dalam menggunakan ATM, dapat menjadi bahan ajaran dan bacaan bagi yang ingin mengetahui tentang ATM dan juga penelitian ini bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif. Metode penelitian ini meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Menurut Sugiono (2005 : 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Pengambilan jumlah sampel penulis menggunakan acuan dari teori Roscoe ( Sugiyono, 2006) yaitu ukuran sampel yang layak ialah 30-500 responden, jadi penulis mengambil sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden atau nasabah. Dengan 50 sampel sudah mewakili jawaban – jawaban dari semua nasabah yang terdapat di bank tersebut. Pada penelitian ini menggunakan data primer adalah data yang diambil melalui pengukuran langsung di lapangan. Data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara (pada pegawai di PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin), observasi (pengamatan langsung ditempat lokasi), dan kuesioner (selembaran kertas yang berisi pertanyaan yang diteliti si penulis untuk dijawab responden/nasabah). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus persentase. Data yang telah dikumpulkan dari jawaban – jawaban dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner tersebut, kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menggambarkan hasil dari penelitian. Adapun rumus persentase yang merupakan proporsi pada hitungan 100% berdasarkan (Sibagaring,2010) dalam bukunya yaitu metode penelitian mengemukakan :

Keterangan :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah sampel

## **HASIL PENELITIAN**

Responden pada penelitian ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Banjarmasin. Jumlah responden pada penelitian ini ialah sebanyak 50 responden.

Berdasarkan tabel 4.1 tentang jenis kelamin dari responden. Dapat dilihat bahwa jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Karena jenis kelamin wanita sebanyak 62% (31 Responden) dan jenis kelamin pria hanya sebanyak 38% (19 Responden). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang ada pada PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah wanita.

Berdasarkan tabel 4.2 dari 50 responden dapat dilihat bahwa usia 10 – 20 tahun 12 % (6 responden), usia 21 – 30 tahun 58 % (29 responden), usia 31 – 40 tahun 24 % (12 responden) dan usia > 40 tahun 6 % (3 responden). Dapat disimpulkan bahwa nasabah terbanyak yang ada di PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah berusia 21 – 30 tahun.

Berdasarkan tabel 4.3 dari 50 responden dapat dilihat bahwa lamanya responden menggunakan ATM ialah 0 – 2 Tahun 48% (24 responden), 2 – 5 Tahun 42% (21 responden), 5 – 7 Tahun 8% (4 responden), dan 7 – 10 Tahun 2% (1 responden). Dapat disimpulkan bahwa lamanya responden menggunakan layanan ATM ialah 0 – 2 Tahun.

Berdasarkan tabel 4.4 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 34 % (17 responden) menjawab cukup dan 2 % (1 responden) menjawab buruk. Menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010 :

19) dimensi kualitas jasa, bentuk fisik termasuk pada aspek *tangible*. Yang mengatakan bahwa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan harus baik dan dapat dibuktikan secara nyata. Jadi, dapat disimpulkan bahwa bentuk fisik dari ATM haruslah baik tidak hanya pada cukup saja. Oleh sebab itu, aspek bentuk fisik dari ATM perlu diperbarui / ditingkatkan agar nasabah akan lebih tertarik menggunakan jasa layanan ATM tersebut dan dapat menimbulkan rasa kepuasan bagi pengguna layanan tersebut pada saat menggunakan layanan ATM.

Berdasarkan Tabel 4.5 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 58% (29 responden) menjawab cukup. Menurut driver kepuasan pelanggan, kenyamanan termasuk pada aspek biaya dan kemudahan. Yang mengatakan bahwa suatu pelanggan akan merasa puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Jadi, kenyamanan suatu pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk membuat nasabah merasa puas. Yang mengartikan, bahwa suatu pelayanan yang diberikan harus baik. Karena semakin baik suatu pelayanan, semakin puas pula yang dirasakan oleh responden / nasabah atas pelayanan yang telah diterimanya. Adapun menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010 : 19) dimensi kualitas jasa, kenyamanan termasuk pada aspek *tangible*. Juga mengatakan bahwa kenyamanan suatu fasilitas yang diterima atau peralatan yang digunakan harus baik. Oleh sebab itu, layanan yang diberikan harus baik tidak hanya cukup saja. Jadi, layanan ATM yang memberikan suatu kenyamanan pada saat melakukan transaksi di ATM perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan Tabel 4.6 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 38 % (19 responden) menjawab tidak. Menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010:19) dimensi kualitas jasa, kebersihan termasuk aspek *tangible*. Yang mengatakan bahwa fasilitas, peralatan dan tampilan harus baik (bersih) dan dapat dibuktikan secara nyata. Jadi, layanan ATM pada kebersihan ruangan ATM perlu ditingkatkan lagi. Karena apabila suatu ruangan tidak bersih, itu dapat membuat nasabah merasa terganggu pada saat melakukan transaksi. Hal tersebut disebabkan oleh sampah berserakan dimana-mana sehingga mengeluarkan bau yang tidak sedap atau fasilitas, peralatan dan tampilan fisik ATM yang tidak bersih.

Berdasarkan Tabel 4.7 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 76 % (38 Responden) menjawab ya, yang berarti bahwa responden / nasabah di PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin merasa puas terhadap fitur – fitur / jenis transaksi yang ada di ATM. Karena dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan Tabel 4.8 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 52 % (26 Responden) menjawab cukup. Menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010 : 19) dimensi kualitas jasa, Koneksi jaringan termasuk aspek *reliability*. Yang mengatakan bahwa kemampuan (koneksi jaringan) untuk menyajikan suatu jasa harus akurat dan menyakinkan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa suatu kemampuan (koneksi jaringan) haruslah baik tidak hanya cukup saja. Jadi, layanan ATM pada koneksi jaringan pada ATM perlu ditingkatkan lagi. Karena apabila suatu koneksi jaringan pada ATM tidak baik, itu dapat mengganggu nasabah pada saat bertransaksi di ATM. Hal tersebut dapat mengakibatkan nasabah akan merasa tidak puas akan layanan yang diterimanya. Dan nasabah juga akan dapat berpindah ke produk jasa lainnya dengan fasilitas yang sama tapi memiliki kualitas yang lebih baik lagi. Adapun menurut driver kepuasan pelanggan, koneksi jaringan termasuk aspek kualitas produk. Yang mengatakan bahwa suatu produk harus memiliki kualitas baik. Dapat diartikan bahwa koneksi jaringan suatu layanan harus baik. Jadi, apabila suatu produk memiliki kualitas yang baik (koneksi jaringan yang baik) pada saat digunakan itu dapat membuat nasabah merasa puas.

Berdasarkan Tabel 4.9 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 48 % (24 responden) menjawab cukup dan 4% (2 responden) menjawab buruk. Jadi, dapat dijumlahkan bahwa

responden / nasabah yang merasa sangat tidak puas dengan teknologi di ATM pada PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah sebanyak 26 responden / nasabah.

Berdasarkan Tabel 4.10 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 18 % (9 responden) menjawab tidak. Pada bagian ini dapat dikatakan baik. Sehingga pada bagian ini harus diperhatikan agar selalu meningkatnya kenyamanan pada saat bertransaksi. Sehingga membuat nasabah tidak pernah merasa kecewa akan hal tersebut dan membuat nasabah merasa puas serta meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010:19) dimensi kualitas jasa, ketersediaan uang tunai di ATM termasuk aspek *reliability*. Yang mengatakan bahwa menyajikan suatu jasa harus akurat dan meyakinkan sehingga menimbulkan suatu kepercayaan, yang dimaksud dengan hal tersebut adalah menyajikan suatu jasa haruslah benar – benar ada dan dapat dipercaya. Kaitannya dengan ketersediaan uang tunai di ATM adalah uang tunai di ATM haruslah benar – benar ada dan dapat dipercaya akan hal itu. Oleh sebab itu, aspek ketersediaan uang tunai di ATM perlu ditingkatkan lagi. Karena apabila saat nasabah melakukan transaksi pengambilan uang tunai di ATM, ternyata uang yang ada di ATM tidak tersedia itu dapat membuat nasabah merasa kecewa akan layanan yang diterimanya dan merasa tidak puas akan layanannya, serta mengurangi rasa kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Berdasarkan Tabel 4.11 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 94% (47 responden) menjawab ya. Yang berarti bahwa responden / nasabah di PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin merasa puas dengan mudahnya pengoperasian di ATM.

Berdasarkan Tabel 4.12 dari 50 responden dapat dilihat bahwa 66% (33 responden) menjawab cukup. Menurut Tjiptono (Rivkyana, 2010 : 19) dimensi kualitas jasa, keamanan termasuk aspek *assurance*. Yang mengatakan bahwa harus aman dari bahaya dan dapat dipercaya. Yang dimaksud dengan hal tersebut adalah aman dari segala bahaya / kejahatan (misal : dirampok, penjabretan dan sebagainya) dan dapat dipercaya akan keamanannya. Jadi, keamanan suatu layanan haruslah baik jangan sekedar cukup saja. Karena itu menyangkut keselamatan nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM. Oleh sebab itu, aspek keamanan pada layanan ATM perlu ditingkatkan lagi.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang didapat dari 50 responden yang dijadikan sebagai sampel, mengidentifikasi masih belum puas dengan layanan ATM yang diberikan oleh PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin.

Layanan ATM yang perlu dilakukan oleh PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah layanan ATM yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Memang perlu digaris bawahi juga bahwa PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin sudah memberikan pelayanan yang optimal, namun terkadang pula masih ditemukan keluhan–keluhan yang diterima oleh PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin. Tetapi hal tersebut bukan dianggap sebagai sumber masalah, tetapi bahkan dianggap sebagai sumber masukan dan kekuatan agar kedepannya dapat memberikan layanan ATM yang lebih baik dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya.

Pemecahan masalah atas permasalahan yang dihadapi oleh PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin yang sebagaimana permasalahan yang sudah dipaparkan sebelumnya yaitu dengan meningkatkan kinerja layanan ATM atau kualitas jasa menggunakan TERRA (*Tangible, Empaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*). Karena dengan meningkatkan kualitas jasa,

layanan ATM akan menjadi lebih baik dari sebelumnya dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang menggunakan layanan ATM tersebut.

Meningkatkan layanan ATM dengan menggunakan dimensi kualitas jasa layanan, yaitu :

- 1) *Tangible* (Bentuk Fisik) terhadap kepuasan nasabah. *Tangible* bukti bentuk fisik dari ATM pada PT BRI (persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin, seperti mesin ATM dan ruangan di ATM, serta kenyamanan pada saat melakukan transaksi di ATM. Apabila bentuk fisik ATM tidak baik dan ruangan ATM. ATM masih kotor, itu dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM dan juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, *Tangible* (bentuk Fisik) dari ATM haruslah baik untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah. Tetapi dari hasil penelitian penulis, bahwa bentuk fisik ATM masih belum baik dan kurang bersihnya ruangan ATM, serta kurangnya kenyamanan pada saat melakukan transaksi di ATM. Jadi, *tangible* (Bentuk Fisik) dari ATM perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan nasabah atas layanan yang didapatkannya. Dengan cara memperbaiki ATM, memperhatikan kebersihan di ruangan ATM dan membuat jadwal kapan waktunya untuk membersihkan ruangan ATM, serta memberikan penyejuk ruangan (AC) dan pewangi ruangan.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan nasabah. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. *Reliability* dari layanan ATM oleh PT BRI (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin, seperti koneksi jaringan di ATM, ketersediaan uang tunai di ATM, dan pengoperasian ATM. Karena *reliability* merupakan kemampuan untuk menyajikan jasa secara akurat dan menyakinkan, serta dapat dipercaya dan memuaskan nasabah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *reliability* layanan ATM haruslah sangat baik. Dari hasil penelitian penulis bahwa yang perlu ditingkatkan lagi adalah koneksi jaringan. Karena koneksi jaringan di ATM tersebut masih belum baik. Sehingga pada bagian ini dapat dikatakan sangatlah fatal. Oleh sebab itu untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan cara memperbaiki koneksi jaringan di ATM, sehingga dapat membuat nasabah merasa puas di aspek *reliability*. Karena *reliability* merupakan salah satu faktor penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena *responsiveness* salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan didapatkannya. *Responsiveness* layanan ATM pada penelitian ini adalah fitur-fitur/jenis transaksi yang ada di ATM dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hasil dari penelitian tersebut aspek *responsiveness* sudah dapat membuat nasabah merasa puas.
- 4) *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *assurance* merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. *Assurance* pada penelitian ini adalah keamanan di ATM. Hasil dari penelitian ini bahwa keamanan di ATM perlu ditingkatkan lagi. Dengan cara memberikan pencahayaan/penerangan di ruangan ATM tersebut dan fasilitas pendukung untuk keamanan, seperti CCTV yang harus selalu aktif dan terpasang di ruangan ATM tersebut. Karena yang harus diutamakan pada keamanan di ATM tersebut adalah keselamatan dari nasabah tersebut atau nyawa dari nasabah tersebut. Oleh sebab itu, keamanan di ATM haruslah sangat baik. Karena apabila terciptanya keamanan di ATM pada saat nasabah

melakukan transaksi, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa puas. Karena *assurance* merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan suatu nasabah.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin merupakan suatu lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana, serta memberikan pelayanan jasa – jasa lainnya termasuk layanan ATM. Alamat dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah di Jalan Veteran Banjarmasin.
2. Struktur Organisasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin adalah struktur organisasi garis, yaitu pemimpin dan bagian – bagian yang lainnya saling berhubungan satu sama lainnya di mana pimpinan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan arahan kepada bawahannya untuk melakukan suatu kegiatan dan bawahan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melaksanakan apa yang diarahkan oleh pimpinannya.
3. ATM merupakan salah satu fasilitas bank yang dapat memudahkan pengguna untuk bertransaksi secara tunai dan non tunai. Layanan ATM PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin selama ini masih belum terlalu memuaskan. Adapun masalah – masalah yang dihadapi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin dan pemecahan masalah atas permasalahan tersebut, yaitu :
  - 1) Kenyamanan pada saat melakukan transaksi di ATM masih kurang. Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara memberikan penyejuk ruangan (AC) dan pewangi ruangan.
  - 2) Koneksi jaringan di ATM masih kurang baik. Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara memperbaiki koneksi jaringannya.
  - 3) Teknologi di ATM sangat kurang, Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara meningkatkan lagi dibagian teknologinya dan memberikan lebih banyak fitur dan kemudahan lainnya.
  - 4) Keamanan pada saat melakukan transaksi di ATM masih kurang. Untuk pemecahan masalah tersebut yaitu dengan cara memberikan pencahayaan / penerangan di ruangan ATM dan CCTV yang terpasang selalu aktif.
4. Untuk mengatasi masalah yang dihadapi, hendaknya pihak Bank berpatokan pada dimensi kualitas jasa yaitu TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reability, Assurance*) untuk meningkatkan layanan ATM.

### **Saran**

Dalam meningkatkan suatu layanan ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin maka penulis memberikan saran, yaitu :

- 1) Melakukan perbaikan serta pembaharuan pada layanan ATM untuk meningkatkan suatu layanan ATM, yang bertujuan untuk meningkatkan nasabah serta membuat nasabah merasa puas akan layanan diterimanya.
- 2) Bank BRI dapat mempertimbangkan untuk dapat menggunakan TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reability, Assurance*) guna meningkatkan kualitas layanan jasa ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Veteran Banjarmasin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Kie Sasmito. 2014. *Peran Pelayanan ATM Terhadap Kepuasam Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Palembang*. Palembang : Universitas Tridinanti. <http://portal.kopertis2.or.id/>
- Ginting, Monalisa. 2014. *Peran ATM (Automated Teller Machine) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Simpang Melati*. Medan : Politeknik Negeri Medan. <http://library.polmed.ac.id/>
- Rachman, Muhammad Fahrizal,2015. *Peran Layanan ATM (Automated Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Pramuka Banjarmasin*. Banjarmasin : POLIBAN.
- Daryanto, & Setyobudi, I 2014. Konsumen dan Pelayanan prima. Yogyakarta : Gava Media
- Lupyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Swastika 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi
- Tjiptono. 2010. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Wikipedia. *ATM*. <http://id.m.wikipedia.org/wiki/ATM>
- Wikipedia. *Bank*. <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>