

**EVALUASI PENGAWASAN ATM MENJELANG HARI RAYA IDUL
FITRI PADA BANK JATIM CABANG MADIUN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

AGNA RAHMAN SAÁT DILLA

NIM : 2015110945

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

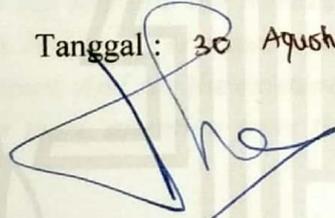
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Agna Rahman Sa'at Dilla
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 30 Maret 1995
NIM : 2015110945
Program Studi : Perbankan Dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Evaluasi Pengawasan ATM Menjelang Hari Raya Idul Fitri Pada Bank Jatim Cabang Madiun

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

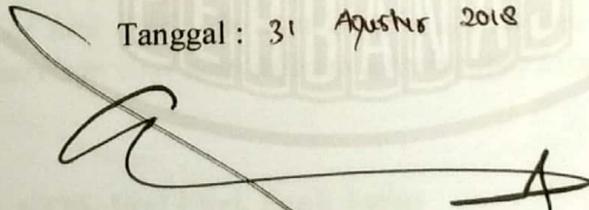
Tanggal: 30 Agustus 2018



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM.)

Ketua Program Diploma 3

Tanggal: 31 Agustus 2018



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

**EVALUATION OF ATM SUPERVISION TOWARDS DAY RAYA IDUL FITRI IN
JATIM BANKS MADIUN BRANCH**

ABSTRAC

Agna Rahman Saát Dilla

2015110945

2015110945@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

Sudjarno Eko Supriyono

STIE Perbanas Surabaya

Email : supriyono@perbanas.ac.id

Wonorejo Timur 16 Surabaya

The Idul Fitri festivities are the big day that the world's Muslims look forward to. On the day of Lebaran Muslim community in Indonesia is usually used as a moment to gather with family, relatives, and even distant relatives. And see the existence of lifestyle changes when the Idul Fitri feast of the hence the need for more attention from the banking sector, especially the service availability of cash at ATMs.

This study aims to find out what methods of ATM supervision are ahead of Idul Fitri, knowing ATM service methods at Bank Jatim Madiun Branch, knowing what obstacles are encountered when an ATM cannot be used before Idul Fitri, knowing what impact it can cause if ATMs cannot be used ahead of Idul Fitri, and find out what solutions are available when ATMs cannot be used before Idul Fitri. This research uses descriptive method. The focus of this research is ATM supervision ahead of Idul Fitri. The data source of this research using secondary data source obtained from Supervisor. And data collection techniques using interview techniques.

Keywords: Supervision, ATM, Idul Fitri, Bank Jatim

PENDAHULUAN

Di hari lebaran masyarakat muslim di Indonesia biasanya melakukan mudik, yaitu orang yang bekerja di luar kota, dan akibat mudik tersebut jalan – jalan di Indonesia macet total. Pada hari lebaran setiap muslim saling bersilaturahmi dan saling maaf-memaafkan kesalahan masing-masing.

Liburan lebaran juga sering dijadikan moment untuk berkumpul dengan keluarga, saudara-saudara, bahkan kerabat jauh. Di hari-hari biasa, biasanya setiap orang sibuk dengan aktvitasnya masing-masing, sehingga jarang berkumpul dengan keluarga atau kerabat, jadi lebaran merupakan hari yang spesial sekali.

Di hari lebaran biasanya bahan-bahan makanan dan sembako harganya melonjak naik, tetapi karena sudah menjadi kebiasaan masyarakat tak menghiraukannya lagi, bahkan membelinya lebih banyak dari biasanya.

Melihat keadaan ini, lebaran memang merupakan hari yang spesial sekali, karena dapat mempengaruhi tatanan hidup masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia dari segi agama, segi sosial, dan budaya, serta segi ekonomi, maka dari itu penulis tertarik ingin mengetahui lebih jauh tentang lebaran di tinjau dari ketiga segi. Dalam aspek kehidupan masyarakat Indonesia dan apa dampak terhadap lingkungan kehidupan kit semua, dan penulis akan dokumentasikan dalam bentuk makalah ini.

Dan mengapa penulis lebih memilih menggunakan hari Raya umat Islam yaitu Idul Fitri karena masyarakat Indonesia sebagian besar memeluk agama Islam ,dengan begitu perayaan Hari Raya Idul Fitri adalah hari paling ditunggu masyarakat Indonesia dibanding dengan hari Besar Agama Lainnya.

Oleh karena itu, dengan adanya perubahan pola hidup ketika menjelang hari raya idul

fitri dengan banyaknya pengeluaran dan kebutuhan masyarakat maka perlu adanya perhatian lebih dari sektor perbankan, khususnya pelayanan pada ketersediaan uang tunai pada ATM.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menjadikan bahan penulisan Tugas Akhir yang menjelaskan bagaimana pengawasan ATM menjelang hari raya Idul Fitri.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank ialah badan usaha kekayaan terutama dalam bentuk aset keuangan (financial assets) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. (Hasibuan, 2006)

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Layanan Perbankan Kiriman Uang (Transfer)

Transfer merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota atau pun ke luar negeri. Sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah, dan hal tersebut akan

mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman. Manfaat pengiriman uang yakni membantu kelancaran transaksi perdagangan baik dalam maupun luar negeri, membantu pelaksanaan pembayaran uang sekolah, kuliah, pembayaran penginapan, dengan

adanya jasa pengiriman uang melalui bank, nasabah tidak perlu membawa uang ke tempat jauh.

Kliring (Clearing)

Kliring merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara salingmenyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring. Lembaga ini dibentuk dan dikoordinir oleh Bank Indonesia setiap hari kerja, dan peserta kliring merupakan bank yang sudah mendapat ijin dari BI.

Tujuan dilaksanakan kliring oleh Bank Indonesia antara lain:

1. Untuk memajukan dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral
2. Agar perhitungan penyelesaian utang piutang dapat dilakukan dengan lebih mudah, aman dan efisien
3. Salah satu pelayanan bank kepada nasabah

Warkat-warkat yang dapat dikliringkan atau diselesaikan di lembaga kliring adalah warkat-warkat yang berasal dari dalam kota, seperti:

1. Cek
2. Bilyet giro
3. Wesel bank
4. Surat bukti penerimaan transfer
5. Lalu lintas girat / nota kredit

Proses penyelesaian warkat-warkat kliring di lembaga kliring (dilihat dari sisi bank)

1. Kliring Keluar, membawa warkat kliring ke lembaga kliring (Nota debit/kredit keluar)
2. Kliring Masuk, menerima warkat kliring dari lembaga kliring (Nota debit/kredit masuk)
3. Pengembalian Kliring, pengembalian warkat yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan.

Setelah proses kliring berjalan, pada sore hari masing-masing bank akan membuat perhitungan kliring untuk mengetahui apakah bank tersebut menang atau kalah kliring. Bank yang menang kliring adalah bank yang jumlah warkat tagihan warkat kliring melebihi pembayaran warkat kliringnya. Bank yang kalah kliring justru

sebaiknya, dimana pembayaran warkat kliring lebih besar dari warkat tagihan.

Inkaso (Collection)

Pemberian kuasa pada bank oleh perusahaan/perorangan untuk menagihkan atau memintakan persetujuan pembayaran (akseptasi) atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan di tempat lain (dalam / luar negeri) atas surat-surat berharga, dalam rupiah atau valuta asing seperti wesel (draft), cek, kwitansi, surat aksep (promissory Notes). Terdapat manfaat dari insako diantaranya:

- a. Nasabah pengirim tidak perlu untuk menagih sendiri atau mendatangi sendiri pihak yang ditagih, yang berada di tempat lain, cukup dengan menyerahkan surat tagihan tersebut kepada bank.
- b. Nasabah dapat menghemat tenaga dan biaya serta keamanan pun terjamin.

Safe Deposit Box

Safe Deposit Box merupakan jasa bank yang diberikan kepada nasabah, yaitu berupa kotak untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharganya dalam jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut.

Bank Card

Bank card merupakan kartu plastik yang dikeluarkan bank dan diberikan kepada nasabahnya untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di berbagai tempat.

Dalam system kerja bank card terlihat ada 3 pihak yang terlibat dalam prosesnya, yaitu:

1. Bank sebagai penerbit dan pembayar
2. Pedagang / merchant, sebagai tempat belanja
3. Pemegang kartu / card holder, sebagai yang berhak melakukan transaksi.

Keleluasaan dan kebebasan dalam menggunakan sangat dibatasi pada jenis kartu yang diterbitkan. Setiap jenis bank card memiliki keunggulan dan kekurangan.

1. Charge card, suatu system dimana pemegang kartu harus melunasi semua

penagihan yang terjadi atas dirinya sekaligus pada saat jatuh tempo

2. Credit card, suatu system dimana pemegang kartu dapat melunasi penagihan yang terjadi atas dirinya secara angsuran pada saat jatuh tempo

3. Debet card, pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening yang ada di bank dimana pada saat membuka kartu

4. Smart card, berfungsi sebagai rekening terpadu

5. Private label card, merupakan kartu yang diterbitkan oleh suatu badan usaha (bukan bank) dan penggunaan kartu hanya sebatas pada perusahaan yang mengeluarkan.

Bank Note

Bank note (Devisa) merupakan uang kartal asing yang dikeluarkan dan diterbitkan oleh bank di luar negeri. Jual beli bank note merupakan transaksi antara valuta yang dapat diterima pembayarannya dan dapat diperjualbelikan dan diperdagangkan kembali sesuai dengan nilai tukarnya

Pada transaksi jual beli bank akan mengelompokkan bank note lemah (ITL, FRF, MYR) dan bank note kuat (USD, SGD, AUD, DEM, JPY). Dalam transaksinya bank note, suatu bank akan menggunakan nilai kurs yang dikeluarkan oleh bank Indonesia.

Dalam transaksi jual beli bank note ada dua macam kurs, yaitu

kurs beli (buying rate) dan kurs jual (selling rate).

1. Kurs jual adalah saat bank menjual atau nasabah membeli

2. Kurs beli adalah saat bank membeli atau nasabah menjual

Traveller Cheque

Travellers cheque dikenal dengan nama cek wisata atau cek perjalanan yang biasanya digunakan oleh nasabah yang bepergian.

Cek Wisata ini biasanya diterbitkan dengan nominal tertentu

Keuntungan:

1. Memberikan kemudahan berbelanja

2. Mengurangi resiko kehilangan uang

3. Memberikan rasa percaya diri

4. Dapat dijadikan cederamata atau hadiah untuk relasi biasanya tidak ada biaya apapun

Letter Of Credit (L/C)

L/C adalah jasa bank yang diberikan kepada masyarakat (nasabah) untuk memperlancar arus barang dalam kegiatan ekspor-impor

LC merupakan suatu pernyataan dari bank atas permintaan nasabah (importir) untuk menyediakan dan membayar sejumlah uang tertentu untuk kepentingan pihak ketiga (eksportir).

Bank Garansi

Guarantee (garansi) artinya jaminan Bank Garansi adalah jaminan bank dalam penyelesaian suatu proyek jika pelaksana (kontraktor) ingkar/cedera janji. Dengan adanya BG pemilik proyek mendapat kepastian bahwa proyek akan berjalan sesuai dengan perjanjian.

Menerima Setoran-Setoran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam melakukan setoran atau pembayaran lewat bank. Setoran atau pembayaran yang biasa diterima bank antar lain; pembayaran listrik, telepon, pajak, uang kuliah, rekening air dan setoran ONH.

Melakukan Pembayaran

Jasa ini termasuk jasa lain-lain yang juga disediakan oleh bank, diantaranya pembayaran gaji, pensiun, bonus dan hadiah.

Alat Pembayaran

Teller

Seorang teller adalah salah satu posisi kunci dan merupakan pintu gerbang bagi banknya. Nasabah mengharapkan seorang teller ahli dibidangnya, dapat menjawab segala pertanyaan, bersikap profesional,

dan ramah tamah. Sesungguhnya jika nasabah berbicara tentang bank tersebut, maka berarti ia berbicara mengenai teller di bank tersebut.

Teller adalah karyawan kasir yang dapat melayani dan mempertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai .

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian teller adalah petugas bank yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah tamah serta dapat melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. (O.P. Simorangkir, 2004)

EDC

Mesin Electronic Data Capture (EDC) merupakan mesin pembayaran, pembelian dan transfer, secara umum penggunaan mesin EDC dengan ATM sama hanya saja mesin EDC tidak dapat mengeluarkan uang layaknya mesin ATM. Mesin EDC banyak digunakan di outlet-outlet perdagangan yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan transaksi. Mesin EDC (Electronic Data Capture) memang salah satu pendukung dan pemicu percepatan budaya baru. Terutama dibenua Eropa dan beberapa Negara maju di Asia. Dengan mesin EDC (Electronic Data Capture), transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC (Electronic Data Capture) tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga transaksi debit dan transaksi top-up.

ATM

Pengertian ATM

Defenisi ATM menurut Kasmir (2007:327) "ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur."

Jenis ATM

Mesin ATM terkoneksi dan terhubung dengan jaringan komunikasi sebuah bank.

Mesin ATM ini memudahkan kita untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa perlu datang ke gedung bank. Mesin atm biasanya terdapat di tempat umum, seperti mal, gedung kantor, minimarket, atau SPBU. Mesin atm sendiri terdiri dari 4 jenis, yaitu: ATM Tunai

ATM ini merupakan jenis atm yang paling banyak disediakan oleh bank di tempat - tempat tertentu. Melalui ATM tunai ini, ada dapat melakukan transaksi tunai, seperti transaksi penarikan uang tunai.

1. ATM Non Tunai

Jenis ATM non tunai ini adalah kebalikan dari ATM tunai. Melalui ATM ini, kita tidak dapat melakukan transaksi tunai seperti penarikan uang. Karena ATM ini khusus digunakan untuk transaksi non tunai seperti transfer uang, bayar tagihan, dan lain-lain.

2. ATM Setor Tunai

ATM setor tunai dapat disebut juga dengan cash deposit machine (CDM). Melalui ATM ini kita tidak perlu repot datang ke teller bank saat hendak menyetorkan uang. ATM ini dapat menerima setoran uang dengan minimal lembaran yang diterima nominal Rp50 ribu.

3. ATM Serbabisa

Jenis ATM ini adalah yang paling jarang ditemui dan disediakan oleh bank. Karena melalui ATM ini kita dapat melakukan hampir semua transaksi perbankan dari transaksi non tunai hingga setor tunai.

Untuk dapat menggunakan mesin ATM, Anda harus memiliki kartu ATM terlebih dahulu. Kartu tersebut dapat berupa kartu kredit ataupun kartu debit. Setelah memiliki kartu ATM, kita perlu memiliki password. Password ini digunakan saat Anda akan melakukan transaksi di mesin atm dan berupa pin dengan kode angka 4-6 digit yang diberikan oleh bank.

Nah, sudah tahu kan ternyata ATM sendiri banyak jenisnya? Setelah tahu jenis-jenis ATM, langkah selanjutnya adalah mengetahui proses atau tahap-tahap dalam menggunakan mesin ATM tersebut. Berikut ini penjelasannya.

Fungsi dan Manfaat ATM

Pada awalnya, penggunaan teknologi ATM dilakukan untuk membantu nasabah di dalam melakukan penarikan uang tunai dimana cabang bank tersebut tidak ada. Artinya, ada tidak ada fasilitas ATM, nasabah tetap membuka rekening pada suatu bank.

Tetapi kemajuan teknologi informasi perbankan, khususnya pada ATM telah mampu membalikkan postulat seperti itu, yaitu nasabah yang akan membuka rekening pada bank, pertama sekali akan selalu menanyakan masalah fasilitas ATM, bila tidak tersedia jangan harap nasabah akan membuka rekening. Kondisi seperti ini dapat digaris bawahi bahwa nasabah lebih peduli dengan ketersediaan ATM, dibandingkan peduli untuk buka rekening pada bank tersebut. Karena nasabah pasti akan mencari bank lain yang telah memiliki fasilitas ATM. Secara umum fungsi ATM adalah agar dapat melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan kita sebagai nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti:

1. Informasi Saldo
2. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, handphone, dan uang kuliah
3. Pembelian: tiket penerbangan, isi ulang pulsa
4. Pindah bukuan (open transfer)
5. Pengubahan PIN

Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah:

1. Melakukan pelayanan sendiri
2. Dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju
3. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM on-line selama 24 jam

4. Tidak perlu menyimpan uang kas terlalu banyak Sedangkan manfaat bagi pihak bank sendiri adalah:

- a. Kemampuan menarik nasabah baru yang lebih banyak untuk menabung dan meningkatkan pendapatan
- b. Mendorong nasabah agar lebih aktif menggunakan jasa perbankan
- c. Mengurangi antrian nasabah di kantor cabang
- d. Mampu membuka peluang munculnya produk dan jasa baru
- e. Sebagai media promosi
- f. Mengoptimalkan jaringan komunikasi yang ada

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Sejarah Bank Jatim

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri

dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan

Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007, Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur, Bank memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia ("BI") No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

Visi dan Misi Bank Jatim

VISI

Menjadi Bank yang sehat, berkembang secara wajar Memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional.

MISI

Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Daerah serta ikut mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah.

Memperoleh laba yang optimal

Bank Jatim ditopang oleh lima pilar budaya kerja untuk mencapai visi dan misi serta senantiasa menjaga lima pilar budaya kerja di setiap jajaran pegawai. Lima pilar budaya kerja tersebut mencakupi:

Bank Jatim merupakan Bank Umum Milik Pemerintah Daerah.

Bank Jatim berorientasi pada pasar dan secara berkesinambungan membina hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah dan mitra usaha lainnya.

Bank Jatim menerapkan Good Corporate Governance dengan mengutamakan prinsip ke hati-hatian guna menjaga kepercayaan masyarakat dan pemilik.

Bank Jatim mengakui peranan dan menghargai kepentingan setiap pegawai.

Bank Jatim mengupayakan terciptanya semangat kebersamaan agar pegawai melaksanakan tugas dan kewajiban secara profesional.

Motto dan Slogan

MOTTO

Bank memiliki motto "bersama kami berkembang pasti" yang memiliki pengertian dimana dalam rangka mengangkat kebersamaan antara nasabah dan bank untuk berkembang ke arah yang lebih baik diperlukan keharmonisan antara bank dengan nasabah, sehingga bank memberikan komitmen untuk membantu setiap nasabah yang mempercayakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan untuk berkembang menuju kehidupan yang lebih baik.

SLOGAN

"Bank Jatim Banknya Masyarakat Jawa Timur" artinya bank mempunyai niatan untuk menyejahterakan para pemilik, nasabah, seluruh karyawan dan masyarakat Jawa Timur pada umumnya dengan disertai tanggung jawab, dedikasi, integritas, profesionalisme yang tinggi dari masing-masing personal.

Bank Jatim menetapkan Kompetensi utama (Core Competency) yang harus dimiliki bagi seluruh karyawannya. Kompetensi utama tersebut merupakan kompetensi yang dipersyaratkan atau dibutuhkan di setiap fungsi organisasi, tidak terbatas pada level dan kedudukan posisi tertentu.

a). INTEGRITY:

Mempertahankan norma-norma sosial, etika, dan organisasi; serta memegang

teguh aturan pelaksanaan dan prinsip-prinsip etika

b). CUSTOMER FOCUS:

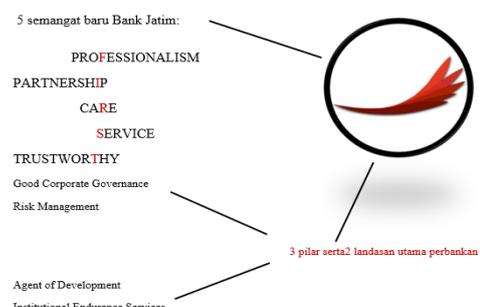
Menjadikan pelanggan dan kebutuhan-kebutuhan mereka sebagai fokus utama dari tindakan seseorang; serta mengembangkan dan mempertahankan hubungan pelanggan yang produktif.

c). IMPACT:

Menciptakan suatu kesan utama yang baik, memancarkan rasa hormat dan menarik perhatian, serta menunjukkan percaya diri. Manajemen Kinerja merupakan bagian dari proses bisnis yang digunakan untuk memandu pekerja Bank Jatim agar menjadi individu-individu yang efektif, melalui penentuan target kinerja yang dibutuhkan guna mencapai keberhasilan kerja dalam proses pencapaian visi dan misi Bank Jatim.

Sistem pengelolaan kinerja merupakan salah satu alat manajemen yang bersifat strategis, yang dapat membantu pekerja untuk bekerja lebih baik dalam rangka pencapaian visi organisasi.

Makna Logo



Gambar :Logo Bank Jatim

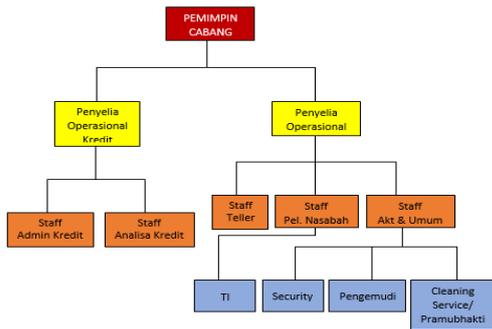
Sumber : Profil Bank Jatim

Inspirasi bentukan dari logo bank merupakan sayap Burung Garuda yang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Burung Garuda adalah lambang nasional Indonesia. Dalam mitologi Jawa, Burung Garuda adalah "Bird of Life" atau burung kehidupan yang membawa kemuliaan.

Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat aerodinamis dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang

ingin dicerminkan dalam logo bank dengan harapan bank dapat terbang tinggi menuju goal yang diinginkan, serta terjadi keseimbangan perekonomian dana yang diperoleh dari lending yaitu dana pemerintah serta funding yaitu dana yang diperoleh dari publik sehingga tercipta perekonomian berazaskan kerakyatan. (Jatim, 2018).

Struktur Organisasi



STRUKTUR ORGANISASI BANK JATIM CABANG MADIUN

Sumber : Profil Bank Jatim

Job Description

1. Pimpinan Cabang

Mengurus seluruh kegiatan Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo, dalam arti seluas-luasnya dan ketentuan Bank:

 - a. Mengurus dan memimpin jalannya operasi cabang, memonitor semua kegiatan operasional bank.
 - b. Bertanggung jawab atas kelancaran, ketertiban, administrasi dan keamanan jalannya usaha bank.
 - c. Bertanggung jawab terhadap performance Neraca Cabang.
 - d. Bertanggung jawab atas pelayanan kepada nasabah, baik internal maupun eksternal.
 - e. Menetapkan tata tertib dan pedoman kerja pegawai serta mengusahakan kesejahteraan pegawai.
 - f. Membimbing dan membina serta mengarahkan para pegawai ke arah peningkatan tugas pekerjaan untuk mencapai hasil yang maksimal.

g. Memutuskan dan mempertimbangkan langkah-langkah penertiban segala macam pengeluaran, pembiayaan, dengan melakukan penghematan di segala bidang dengan tujuan untuk mencapai keuntungan sebagaimana layaknya perusahaan.

2. Pemimpin Bidang Operasional

a. Memastikan terkendalinya bagian operasional cabang dengan efisien dan efektif.

b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan.

c. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal dikantor cabang.

d. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumen, dan kearsipan.

3. Penyelia Kredit

a. Memasarkan Produk Pendanaan Bank

b. Melakukan pencapaian target Funding yang telah ditetapkan oleh Bank.

c. Meningkatkan Business Relation antara Bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.

d. Memutasikan dokumen dan data nasabah pendanaan sesuai kelolaan.

e. Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.

4. Teller

a. Melakukan transaksi tunai dan non tunai, sesuai dengan standar operasional Bank.

b. Mengelolah limit kas teller sesuai dengan yang ditentukan.

c. Melakukan soltir uang yang layak diedar dan tidak layak diedar.

d. Melakukan Cash Count Akhir hari.

e. Menyediakan laporan transaksi harian.

5. Penyelia Pelayanan Nasabah

- a. Bertanggung jawab mengurus dan memimpin jalannya operasi bidang funding, yang berhubungan dengan transaksi giro, kliring, BI-RTGS dan SKNBI.
 - b. Bertanggung jawab mengurus dan memimpin jalannya operasi bidang funding, khususnya yang berhubungan langsung dengan nasabah, serta stock kas teller.
 - c. Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa.
 - d. Memantau persediaan uang ATM dan mengisi uang di ATM jika persediaan telah mencapai batas minimum.
 - e. Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
6. Penyelia Akuntansi
 - a. Bertanggung jawab atas Neraca Bank
 - b. Membuat bukti-bukti pembukuan
 - c. Melakukan analisa laporan keuangan cabang
 - d. Melakukan pengawasan dan penelitian atas nama kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan.
 - e. Melakukan pencegahan atas timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya.
 - f. Bertanggung jawab atas Laporan Keuangan pada Bank Indonesia.
 7. Penyelia Administrasi Kredit
 - a. Merealisisasi bank garansi
 - b. Memperoleh pendapatan dari Fee Based Income
 - c. Memenuhi permintaan audit terkait kelengkapan berkas kredit
 - d. Menyampaikan laporan ke pihak Asuransi Kredit
 - e. Menyampaikan laporan-laporan yang diperlukan Kantor Pusat
 - f. Kinerja standart layanan untuk penampila sesuai BPP Service Excellent
 - g. Melakukan pemeriksaan persyaratan aplikasi kredit sehingga menjadi lebih maksimal
 - h. Melakukan pemeriksaan dokumen perjanjian kredit.
8. Penyelia Analisi Kredit
 - a. Memperoleh pendapatan dari administrasi kredit dan provisi bank.
 - b. Memperoleh realisasi penyaluran kredit.
 - c. Melakukan pemeriksaan antara laporan harian dengan bukti-bukti transaksi harian.
 - d. Menindak lanjuti hasil temuan Audit Internal dan External.
 9. IT

IT Steering Committee bertugas memberikan masukan kepada Direksi dan manajemen mengenai strategi IT dan membantu manajemen dalam pelaksanaan strategi IT, mengawasi manajemen harian dan penyediaan layanan IT dan proyek IT. IT Steering Committee beranggotakan Direksi seluruh Pemimpin Divisi dengan Direktur Utama sebagai Ketua sekaligus merangkap Anggota, sedangkan Pemimpin Divisi Teknologi Informasi berperan sebagai Sekretaris sekaligus merangkap Anggota. Wewenang dan Tanggung Jawab IT Steering Committee: IT Steering Committee bertugas memberikan rekomendasi kepada Direksi mencakup:

 1. Rencana Strategis TI (Information Technology Strategic Plan) yang sesuai dengan rencana strategis kegiatan usaha bank;
 2. Perumusan kebijakan dan prosedur TI yang utama seperti kebijakan pengamanan TI dan manajemen risiko terkait penggunaan TI di bank;
 3. Kesesuaian proyek-proyek TI yang disetujui dengan Rencana Strategis TI;
 4. Kesesuaian pelaksanaan proyek-proyek TI dengan rencana proyek (project charter) yang disepakati dalam service level agreement;
 5. Kesesuaian TI dengan kebutuhan sistem informasi manajemen yang mendukung pengelolaan kegiatan usaha bank;

6. Memonitor status proyek dan memecahkan masalah sumber daya terkait IT;
7. Efektivitas langkah-langkah minimalisasi risiko atas investasi bank pada sektor TI dan bahwa investasi tersebut memberikan kontribusi terhadap tercapainya tujuan bisnis bank;
8. Pemantauan atas kinerja TI dan upaya peningkatannya misalnya dengan mendeteksi keusangan TI dan mengukur efektivitas dan efisiensi penerapan kebijakan pengamanan TI;
9. Upaya penyelesaian berbagai masalah terkait TI, yang tidak dapat diselesaikan oleh satuan kerja pengguna dan satuan kerja penyelenggara;
10. Kecukupan dan alokasi sumber daya yang dimiliki bank

Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank Jatim
 Cabang Madiun
 Alamat Perusahaan : Jl. Jawa No. 43,
 Madiun Lor, Mangu Harjo
 Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur
 63112
 Jenis Perusahaan : Perbankan di
 tingkat Daerah Jawa Timur
 No. Telepon : (0351) 464432
 Situs web : www.bankjatim.co.id
 Keterangan / Layanan : Tabungan,
 Deposito, Giro, Kredit, Mikro, Agrobisnis,
 Ritel, menengah hingga Korporasi

Membangun hubungan dengan investor, analis dan regulator (OJK, BEI, KSEI) merupakan salah satu tugas yang menjadi perhatian dari Bank. Melalui komunikasi tersebut, bank memberikan informasi strategis yang mengintegrasikan keuangan, komunikasi, pemasaran dan kepatuhan hukum yang juga memungkinkan terbentuknya komunikasi dua arah antara perusahaan, masyarakat dan konstituen. Dibentuk sejak Juli tahun 2012, Grup Hubungan Investor merupakan bagian dari Corporate Secretary telah menjadi jembatan antara manajemen dengan investor, analis dan regulator tentang bank.

Bank berupaya untuk meningkatkan transparansi dan pengungkapan perusahaan melalui fungsi Hubungan Investor secara konsisten. Untuk menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi terhadap setiap aktivitas bank terutama yang bersifat material, Grup Hubungan Investor menyampaikan informasi secara tepat waktu dan seimbang melalui berbagai sarana komunikasi seperti email website dan conference call dan melalui kegiatan paparan kinerja dan prospek bank jatim melalui analyst meeting dan one on one meeting. Untuk memenuhi kewajiban keterbukaan informasi kepada Publik, bank senantiasa melakukan pelaporan baik rutin maupun insidental kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bursa Efek Indonesia sebagai Otoritas Pasar Modal. Selain itu juga dilakukan forum pertemuan dengan analis dan investor melalui pertemuan publik, temu analis, conference call, kunjungan analis, kunjungan lapangan, dan non deal roadshow.

3.7 Produk Dan Layanan

Pengelolaan produk dana/jasa bank dilakukan oleh Divisi Dana/ Jasa & Luar Negeri serta Divisi Usaha Syariah. Untuk kredit dikelola oleh Divisi Kredit Agrobisnis & Ritel, Divisi Kredit Menengah & Korporasi serta Divisi Usaha Syariah. Bank tidak melakukan usaha yang terkait dengan pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan serta tidak melakukan usaha yang berdampak signifikan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja pegawai. Tidak ada kejadian yang terkait dengan kesehatan dan keselamatan terkait dengan produk dan layanan bank. Untuk layanan pengaduan nasabah dikelola oleh Corporate Secretary. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bank memberikan produk dan layanan yang terdiri dari:

1. Dana meliputi tabungan, deposito berjangka dan giro
2. Kredit baik yang bersifat produktif dan konsumtif
3. Layanan jasa perbankan meliputi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), e-SAMSAT Jatim, Kartu Pegawai Negeri

Sipil Elektronik (KPE), Jatim Electronic Transfer System (JETS), BPD Net Online, layanan transaksi devisa, kiriman uang dan jasa perbankan lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara di Bank Jatim Cabang Madiun tentang bagaimana evaluasi pengawasan ATM menjelang Hari Raya Idul Fitri, bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Metode pengawasan ATM yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Madiun adalah menggunakan monitoring dari sistem komputer yang diawasi langsung oleh bagian TI dan bagian operasional.
2. Metode Pelayanan ATM pada Bank Jatim Cabang Madiun Adalah Cash in Transit, ATM Cash Replenishment, ATM First Level Maintenance, Cash Processing dan Sortasi, Cash in Save, Security Service.
3. Kendala yang dihadapi Bank Jatim ketika menjelang Hari Raya Idul Fitri adalah ketersediaan uang tunai tidak mampu memenuhi permintaan nasabah dan operasional yang tidak jalan.
4. Dampak yang dihadapi jika Bank Jatim tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah salah satunya adalah reputasi bank.
5. Dan solusi dari masalah tersebut yang dimiliki oleh Bank Jatim adalah menggunakan memperhatikan ATM menjelang Hari Raya Idul Fitri dan bagian TI memberikan informasi dari sistem yang sudah dimiliki kepada bagian lain, seperti operasional dan pimpinan cabang melalui media pesan group.

Saran

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara di Bank Jatim Cabang Madiun tentang bagaimana evaluasi pengawasan ATM menjelang Hari Raya Idul Fitri, bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Menambah jumlah personil dalam hal pelayanan ATM, dengan begitu jika ATM tidak dapat digunakan, bisa langsung

dilakukan penanganan dari bagian operasional.

2. Bagian operasional khusus ATM harus diperbaiki lagi, hubungan antar TI, Operasional, Pimpinan Cabang dan pihak yang terkait lainnya harus memaksimalkan kinerja sesuai dengan tugas yang sudah diberikan

Implikasi

Adapun implikasi dari pengamatan yang dilakukan penulis kepada Bank Jatim Cabang Madiun tentang pengawasan ATM menjelang hari Raya Idul Fitri adalah sebagai berikut.

1. Dengan menggunakan sistem piket harian yang diawasi langsung oleh pimpinan cabang dan membuat laporan harian, dengan begitu akan timbul perbaikan pelayanan setiap menjelang hari raya Idul Fitri.
2. Harus ada reward atau penghargaan tersendiri apabila kinerja bagian operasional yang khususnya terkait dengan ATM ketika hari tertentu, maka dengan ini kinerja karyawan akan meningkat, tentunya dengan memberikan hukuman atau punishment terhadap operasional yang tidak bekerja sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh perbankan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, D. H. (2006). Pengertian Teller. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2006). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jatim, P. B. (2018, Juli 1). Bankjatim.co.id. Diambil kembali dari BankJatim.co.id: <http://www.bankjatim.co.idtentang-bankjatim/profil>
- Kasmir. (2007). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Keenam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kumano, Y. (2001). Authentic Assessment and Portfolio Assessment-Its Theory and Practice. Japan: Shizuoka University.
- O.P. Simorangkir, 2. (2004). Pengantar Lembaga Keuangan dan Non Bank. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Winardi. (2000). Manajer dan Manajemen. Bandung: Citra Aditya Bakti.

