

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyaknya kejahatan perbankan melalui pencurian data atau *skimming* serta keinginan untuk menyatukan system pembayaran nasional pemerintah mengambil kebijakan mewajibkan pengguna kartu ATM bisa bermigrasi berpindah ke kartu ATM GPN. Dalam peraturan Bank Indonesia No 19/ 8/ PBI/ 2017 tentang GPN hal tersebut berdampak pada kualitas layanan tabungan dikarenakan jumlah nasabah yang begitu besar serta terbatasnya kantor cabang perbankan, banyak bank menghentikan atau memblokir kartu ATM yang biasa hal tersebut menjadikan kualitas layanan tabungan menurun penulis tertarik mengetahui lebih dalam bagaimana pengembangan pada BRIS KCP Kudus, serta kartu ATM biasa ke kartu ATM GPN.

Bank sering disamakan dengan perbankan padahal dua jenis kata ini sangat berbeda perbedaannya yaitu Bank adalah tempat untuk mencakup aspek kelembagaan beberapa pengertian juga definisi Bank adalah sebuah lembaga atau perusahaan yang aktivitasnya menghimpun dana berupa giro, deposito tabungan dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (*surplus spending unit*) kemudian juga menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit spending unit*) melalui penjualan jasa keungan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak secara singkatnya Bank sebagai lembaga atau badan usaha. Sedangkan pengertian perbankan adalah

sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Kegiatan usaha tersebut adalah menyangkut proses jasa keuangan (Taswan, 2010: 6).

Dalam resiko keamanan (*solvency Risk*) yang timbul dalam akibat ketidakstabilan politik dan keamanan. Pada kasus 12 Mei 1997 di tempat Trisakti telah memporak-porandakan bisnis perbankan dan stabilitas nasional. Aksi terorisme seperti yang terjadi di *Word Trade Center* (symbol bisnis dunia) dan pentagon (symbol keamanan dunia) telah menyebutkan Amerika Serikat kehilangan 1.3 triliun dollar AS. Aksi demonstrasi Anti Amerika Serikat, telah menyebabkan investor mencabut rencana investasi di Indonesia dan menarik kembali dana yang telah diinvestasikan di berbagai sektor termasuk perbankan (Latumaerissa, 2011: 144).

Kasus pembobolan ATM dengan mencuri data kartu atau *skimming* mengancam reputasi perbankan. Perbankan harus melakukan upaya mitigasi secepatnya sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan utama itu pulih. Direktur Eksekutif Departemen Komunikasi Bank Indonesia (BI) Agusman Zainal menambahkan Zainal menambahkan, terkait dengan kasus *Skimming*, pihaknya telah meminta perbankan meningkatkan aspek keamanan kartu debit maupun kredit yang digunakan. Salah satu yang dianjurkan BI adalah penggunaan kartu berbasis chip. Sebab, hal tersebut telah diatur dalam ketentuan BI tentang National Standard Indonesia Chip Card Specification (NSICCS)

(<https://m.liputan6.com/news/read/3382547/kejahatan-skimming-atm-dansiasat-pagar-tak-jadi-korban>)

Sebagai informasi, penerapan kartu chip dilakukan bertahap. Pada 2018, targetnya hanya 30 persen. Tahun depan meningkat menjadi 50 persen. Tahun 2020 menjadi 80 persen. Lalu, baru pada 2020 menjadi 80 persen. Lalu, baru pada 2020 seluruh kartu nasabah bank diharuskan berbasis chip hingga 100 persen. Agusman menekankan, di samping imbauan untuk segera menerapkan penggunaan chip tersebut, BI juga telah menindaklanjuti laporan tentang kasus itu dengan melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak penerbit kartu. Sementara itu, Direktur Digital BRI Indra Utoyo mengakui, BRI telah mendeteksi bahwa *Automated Teller Machine* (ATM) di 300 titik berpotensi terkena skimmer. BRI pun segera meningkatkan keamanan pada mesin-mesin ATM tersebut dengan memasang alat anti-Skimmer yang lebih canggih. Alat yang lebih canggih itu juga akan dipasang di semua mesin ATM BRI (<https://m.detik.com/finance/moneter/d-3874192/kartu-atm-anda-sudah-pakai-chip>)

Direktur Utama Bank Mandiri Kartika Wirjoatmodjo menambahkan, jumlah kasus penipuan yang menyangkut penggunaan kartu di bank yang dipimpinnya tidak banyak. “Sudah menurun drastis sejak tiga tahun lalu,” katanya (Suriyan, 2003). Dia menekankan, selama ini pihaknya telah melakukan sejumlah langkah pengamanan. Antara lain, semua pintu masuk kartu ATM di mesin ATM Mandiri tidak bisa dipasang skimmer. Selain itu kamera cctv disetiap mesin ATM selalu stand by dan ada

patroli pengamanan untuk rutin memantau. Guna pengamanan dan efisiensi biaya hal tersebut direspon oleh BI disetujui OJK dengan mengeluarkan aturan kewajiban penggantian ATM biasa ke ATM GPN secara serempak dan bertahap yang pada akhirnya menyebabkan beberapa problem pada perbankan mengenai proses penggantian ATM, berdasar hal tersebut pneliti menjadi tertarik untuk dilakukan penelitian dengan judul Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Tabungan dengan Fasilitas kartu ATM GPN Pada Bank BRI Syariah KCP Kudus.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan, maka pokok permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Apa latar belakang penggantian kartu ATM GPN di BRIS Kudus?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan tabungan pada BRIS Kudus sebelum dan sesudah menggunakan kartu ATM GPN ?
3. Bagaimana strategi penggantian ATM GPN di BRIS Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui latar belakang penggantian dengan fasilitas kartu ATM GPN di BRIS
2. Mengetahui kualitas layanan Tabungan pada BRIS Kudus sebelum dan sesudah menggunakan kartu ATM GPN.
3. Mengetahui Strategi penggantian ATM GPN yang di BRIS Kudus

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Akademisi

- a. Memberikan wawasan juga pengetahuan mengenai strategi dalam bersaing dalam dunia perbankan untuk mampu menunjukkan suatu eksistensi dalam perusahaan di panca pasar global yang semakin lama meningkat pertumbuhannya.
- b. Memberikan wawasan suatu langkah cara penggantian kartu elektronik ATM biasa berpindah menjadi ATM GPN yang sudah ber-cip yang lebih aman untuk pengamanan disimpan rapat untuk data nasabah.
- c. Memperbanyak sebagai kajian dalam menambah aktivitas bisnis wawasan pengetahuan dalam perbankan
- d. Diharapkan dapat menambah bacaan terutama kaitanya dengan strategi pengembangan kualitas layanan tabungan dengan fasilitas kartu ATM GPN.

2. Manfaat Bagi Masyarakat

- a. Sebagai pertimbangan untuk referensi masyarakat dalam mengubah kartu ATM yang biasa ke kartu ATM yang bertanda GPN.
- b. Supaya masyarakat dalam menggunakan kartu ATM GPN lebih terjaga keamanan info data yang menyangkut data nasabah.
- c. Diharapkan masyarakat Indonesia semuanya berpindah ke kartu ATM GPN dan mendukung atas penggantian kartu ATM yang biasa ke kartu ATM GPN untuk keamanan.

3. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai wahana untuk memperkaya khasanah karya tulis tentang strategi pengembangan kualitas layanan tabungan dengan fasilitas kartu ATM GPN
- b. Penulis berharap tulisan ini memberi kontribusi positif untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Diharapkan karya ini dapat dilanjutkan dengan baik dan dapat menambah lebih pengalaman juga wawasan tentang ilmu yang sedang untuk digali lebih dalam kejelasannya.

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah

1. Teoritis

Secara teoritis tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan juga pengalaman yang luas juga pengembangan Ilmu Ekonomi Syariah, khususnya konsep dalam mengenai tentang *Layanan Tabungan dengan fasilitas ATM GPN* dalam peraturan Bank Indonesia No 19/ 8/ PBI/ 2017

2. Praktis

a. Program Perbankan Syariah

Memberikan informasi tentang *konsep Layanan Tabungan dengan Fasilitas Kartu ATM GPN* dalam peraturan Bank Indonesia No 19/ 8/ PBI/ 2017

b. Masyarakat

Memberikan sumbangan pengetahuan bagi masyarakat tentang konsep *Layanan Tabungan dengan Fasilitas Kartu ATM GPN* dalam peraturan Bank Indonesia No 19/ 8/ PBI/ 2017

c. Amanah dan Umat

Memberikan sumbangan pengetahuan tentang konsep *Layanan Tabungan dengan fasilitas Kartu ATM GPN* di Indonesia.

E. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif (metode *post positivistik*). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturilistik, karena penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Kasmir, Pemasaran Bank, 2010) (Sugiyono, 2014: 13). Metode kualitatif digunakan untuk meneliti dimana masalahnya belum jelas dilakukan pada situasi sosial yang tidak luas sehingga hasil penelitian lebih mendalam dan bermakna (Sugiyono, 2018: 37). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam. Creswell (2009), sebagaimana dikutip oleh sugiyono yang menyatakan bahwa metode kualitatif dibagi menjadi lima macam:

- 1) Fenomenologis, peneliti mengumpulkan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena essential

- 2) Grounded, peneliti menarik generalisasi (apa yang diamati secara induktif)
- 3) Etnografi, peneliti melakukan studi terhadap budaya secara alamiah melalui observasi dan wawancara
- 4) Studi kasus, peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas secara detail dan berkesinambungan.
- 5) Naratif, menjadi laporan yang kronologis.

Berdasarkan rumusan masalah, dan penjelasan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan secara lebih menekankan makna, bersifat studi kasus penelitian melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, secara detail dan juga berkesinambungan dan lebih mendetail tentang suatu masalah dalam penelitian serta menggunakan etnografi, peneliti melakukan studi terhadap budaya secara alamiah melalui observasi dan wawancara.

a. Sumber data

1) Data primer

Data primer merupakan data yang didapat langsung dari sumber utama. Sumber data penelitian adalah dari data langsung pada BRI Syariah KCP Kudus, dokumentasi karyawan, dan nasabah BRI Kudus.

2) Data sekunder

Merupakan data yang didapat dari kepustakaan dan literatur lain, sebagai data pendukung dan kelengkapan dari data primer. Sumber ini dari literatur buku- buku, jurnal, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Johnson dan Cristensen (2004) sebagaimana dikutip sugiyono (2014: 188) bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai. Penelitian ini termasuk dalam *in- dept interview*. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak BRI Syariah KCP Kudus untuk mengetahui informasi yang jelas dan akurat, khususnya kepada pihak Kepala atau Manager, Staff Karyawan dan Nasabah BRI Syariah KCP Kudus

2) Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan proses kompleks, proses yang tersusun dari pelbagai biologi dan psikologis. Sedangkan Ceswell (2012) mengatakan observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tujuan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Peneliti melakukan observasi tidak terstruktur, dalam hal ini peneliti dapat

melakukan observasi bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisis, dan kemudian dibuat kesimpulan pada pengamatan kegiatan atau aktivitas di BRI Syariah KCP Kudus.

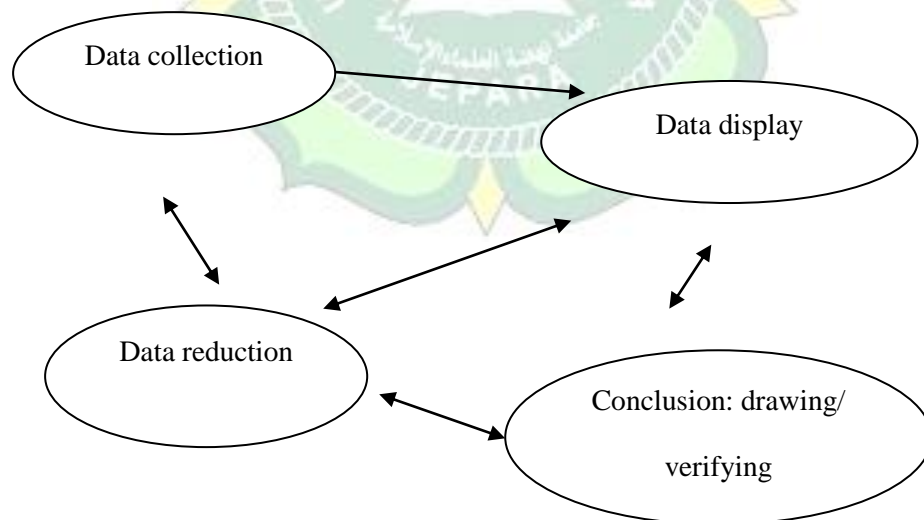
3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang (sugiyono, 2012: 82). Dokumentasi sebagai data pelengkap atau penunjang dalam kaitannya penelitian ini yang diterapkan di BRI Syariah KCP Kudus

c. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis (Sugiyono, 2014: 333)

Gambar 1.5.1 Komponen dalam analisis data (*Interactive Model*)



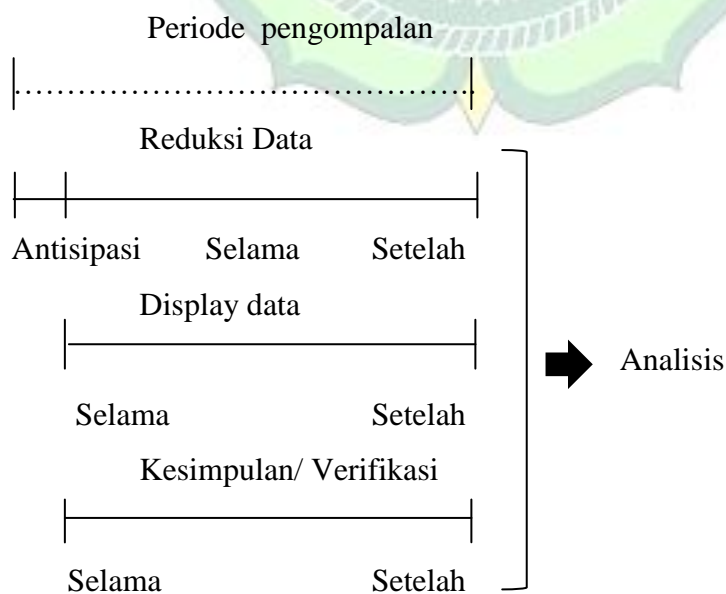
Sumber: Sugiyono, memahami penelitian kualitatif hlm.92

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang dilakukan saat diwanwancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan *conclusion drawing/varication* (Sugiyono, 2008: 430)

Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut :

Gambar 1.5.2 Langkah – langkah Analisis



Teknik analisis data dilakukan dengan langkah- langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Merangkum, memilih hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hala- hal yang penting dan mencari pola dan tema.

b. penyajian data

penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie chard, pictogram dan sejenisnya. Dari penyajian data maka akan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah difahami.

Verifikasi

Penarikan kesimpulan didukung dengan bukti- bukti yang valid dan konsisten untuk kredibelitas data.

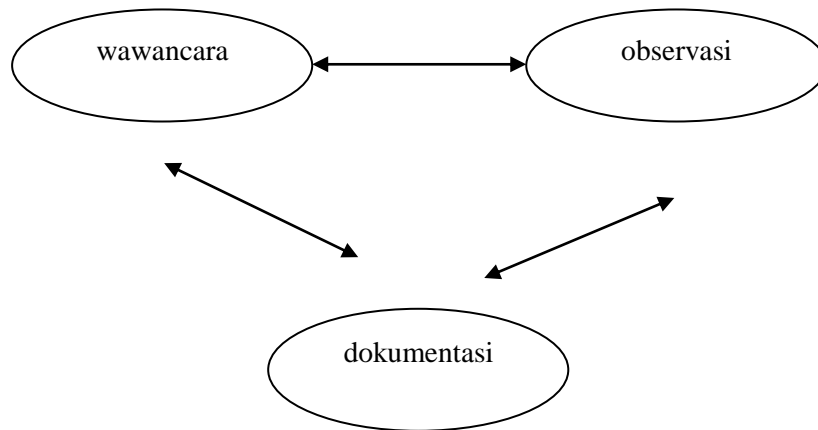
c. Koleksi data

Merupakan kumpulan dari sejumlah data baik sebelum reduksi atau dari seluruh data yang disimpulkan.

d. Validitas Data

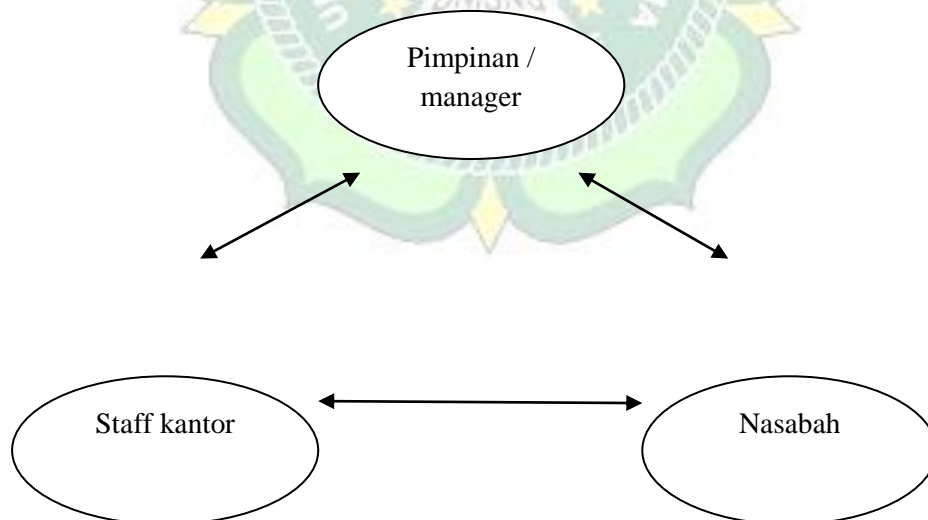
Menurut sugiyono (2014: 117) bahwa, validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian ini validitas data dengan menguji kredibilitas dengan analisis triangulasi. Analisis triangulasi menerapkan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Gambar 1.5.3 Triangulasi dengan Teknik Pengumpulan data



Uji validitas data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan pihak BRI Syariah KCP Kudus yang mendukung penelitian

Gambar 1.5.4 Triangulasi dengan Teknik sumber data



Uji validitas pertanyaan dilakukan pada pimpinan perusahaan, semua staff yang berhubungan dengan penelitian dan nasabah BRI Syariah KCP Kudus.

F. Sistematika Penulisan

Bagian pokok skripsi yang terdiri dari :

Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Berisi landasan teori masalah tentang beberapa pengertian yang terkandung dalam penelitian ini serta kerangka pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini.

Bab III Berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam mengetahui masyarakat yang menggunakan jasa perbankan, yaitu Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Validitas Data.

Bab IV Berisi tentang hasil penelitian, yang meliputi : Layanan strategi sebelum ATM GPN menggunakan kualitas layanan tabungan, dan latar belakang Kualitas layanan tabungan setelah ATM GPN di BRIS dan juga Strategi pengembangan.

Bab V : Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran.

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Pembeda Penelitian
1.	Penentuan Lokasi Potensial Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dengan Pemanfaatan Citra IKONOS dan Sistem Informasi Geografi (SIG) di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman	Dian Maharani Ardiana (2012)	Kemanfaatan citra Ikonos dalam memperoleh parameter penentuan letak potensial ATM berdasarkan parameter penggunaan lahan, aksesibilitas positif, keteraturan permukiman, eksisting ATM, dan kriminalitas di Kecamatan Depok	Penulis membahas mengenai strategi pengembangan kualitas layanan tabungan dengan fasilitas ATM GPN yang dilakukan studi kasus pada BRI Syariah KCP Kudus.

2.	Pengaruh Kualitas, Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI	Tri Yulianto (2015)	<p>Hasil dari diketahui Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah atau karena t.isg (0,000) lebih kecil dari 0,05.</p> <p>Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah/ karena t.isg (0,010) lebih kecil dari</p>	<p>Dari hasil kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis membahas tentang ATM yang berfokus dengan penggantian untuk ATM GPN yang lebih berinovasi dengan keamanan yang lebih aman dari ATM sebelumnya.</p>
----	---	---------------------	---	--

			0,05.	
3.	Penggunaan Fmea Dalam Mengidentifikasi Resiko Kegagalan Proses Produksi Sarung Atm (Alat Tenun Mesin) (Studi Kasus Pt. Asaputex Jaya Tegal)	Nia Budi Puspitasari (2014)	Menganalisa moda kegagalan yang menyebabkan cacat produk dengan menggunakan metode FMEA, mendapatkan resiko kegagalan proses produksi terbesar dalam nilai RPN (Risk Priority Number), memberikan usulan perbaikan untuk produksi selanjutnya. Berdasarkan pengolahan	Banyaknya kejahatan perbankan melalui pencurian data atau <i>skimming</i> serta keinginan untuk menyatakan sytem pembayaran nasional pemerintah mengambil kebijakan mewajibkan penggunaan ATM biasa bermigrasi berpindah ATM GPN. Dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak secara singkatnya Bank sebagai

			<p>dengan metode FMEA dapat mengidentifikasi moda kegagalan yang terjadi pada proses pembuatan sarung tenun. Modal kegagalan potensial pada proses pembuatan sarung tenun dengan alat tenun mesin (ATM) pada PT. Asaputex Jaya terdiri dari 14 jenis kegagalan.</p>	<p>lembaga atau badan usaha.</p>
--	--	--	---	----------------------------------

4.	Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpel IB Pada Bank Syariah Bukopin	Juraidah (2018)	<p>Dalam melakukan pemasaran suatu produk sering terdapat perbedaan dalam cara pemasaran, antara tabungan satu dengan tabungan lainnya.</p> <p>Keberhasilan strategi yang diterapkan perusahaan dapat dilihat dari hasil usaha pemasaran meliputi kegiatan yang menyangkut dengan pengetahuan</p>	<p>Melalui penggantian yang biasa dengan ATM yang sudah bertanda ATM GPN supaya lebih aman dan kualitas data yang dimiliki oleh nasabah di ATM GPN tersebut agar lebih aman.</p>
----	--	-----------------	---	--

			<p>tentang keinginan konsumen, kebutuhan daya saing produk yang efektif.</p>	
5.	<p>Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM pada Bank SWASTA Nasional Di Denpasar.</p>	<p>Komang Jumiawan (2013)</p>	<p>Tanggung jawab Bank untuk mengembalikan dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM, perlindungan secara langsung terhadap nasabah kemungkinan resiko kerugian yang timbul</p>	<p>Peran penting pemerintah dalam penggantian ATM biasa berpindah ke ATM GPN yang lebih aman penggunaannya dari pencurian data terhadap nasabah</p>

			dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank	
6.	Penerapan Algoritma AStar Dalam Pencarian Mesin ATM Terdekat di Palembang Berbasis Android	Ayu p, Anggari dan Saputra, Yoga dan Rahman, Abdul (2016)	Mencari lokasi ATM di daerah sekitarnya maupun di daerah yang baru didatangi serta tidak ada keinginan untuk bertanya pada warga sekitar dimana lokasi ATM terdekat. Sehingga pengembang aplikasi membuat aplikasi pencarian lokasi ATM dengan macam	Kasus pembobolan ATM dengan mencuri data kartu atau <i>skimming</i> mengancam reputasi perbankan. Perbankan harus melakukan mitigasi secepatnya sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan utama itu di pilih.

			Algoritma.	
7.	Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Perak Surabaya	Irma Fidiyanti (2013)	Pada penulis ini hasil dari penelitiannya untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri digunakan analisis regresi	Pada penulis ini hasil dari penelitiannya untuk mengetahui seberapa penting masyarakat antusias mengganti keamanan ATM yang lama untuk diganti dengan yang baru karena dari pemerintah telah menerapkan UU tentang penggantian dengan ATM yang baru

			sederhana.	keamananya lebih baik lagi.
8.	Analisis Perceived Usefulness, Perceived Risk dan Trust Terhadap Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah (Studi Pada Bank BNI di Semarang	Johan Nawawi (2012)	Hasil penelitian diperoleh bahwa secara persial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara <i>perceived Usefulness</i> (X1) terhadap pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y).	Hasil penelitian ini dijadikan sebagai pemahaman bagi masyarakat luas arti penting untuk melakukan penggantian ATM yang dahulu agar data dari nasabah tidak mudah dicuri oleh pihak yang ingin melakukan kejahatan dengan pembobolan kartu

			<p>Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Daya guna (<i>Perceived Usefulness</i>) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM (Automatic Teller Machine).</p>	ATM.
9.	<p>Sistem Monitoring Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada PT. BCA TBK Balikpapan</p>	<p>Djumhadi Djumhadi, Rijal Fadilah (2009)</p>	<p>Digunakan untuk menampilkan status mesin, status komunikasi, saldo ATM dan detail hardware mesin ATM</p>	<p>GPN adalah alat pemersatu transaksi pembayaran nasional. Masyarakat dapat menggunakan kartu ATM atau Debet berlogo</p>

			<p>yang mengalami problem. Pada saat form saldo ATM ditampilkan, secara otomatis sistem akan menjalankan proses pengecekan saldo. Proses ini akan dilakukan secara berulang-ulang untuk mengupdate saldo dan status mesin ATM.</p>	<p>GPN untuk melakukan transaksi di semua kanal pembayaran di seluruh Indonesia. Masyarakat dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman karena kartu ATM atau Debet GPN telah dilengkapi dengan fitur keamanan terstandarisasi serta seluruh proses dilakukan di dalam negeri melalui jaringan domestic</p>
--	--	--	--	---

10.	Persepsi Nasabah Terhadap Manfaat ATM Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Cabang Malang	Apriliya Lisa (2011)	Mengetahui persepsi nasabah terhadap manfaat ATM Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang dan untuk mengetahui upaya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang dalam meningkatkan manfaat ATM bagi nasabah. Dijadikan masukan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan	Agar tujuan suatu perusahaan dapat tercapai, maka suatu perusahaan harus selalu mengikuti perkembangan usahanya, karena perkembangan usaha akan mempengaruhi kondisi usaha tersebut. Dalam mengembangkan usaha dibutuhkan strategi sesuai dengan kondisi tersebut.
-----	---	----------------------	--	--

			<p>peningkatan layanan fasillitas ATM dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti berikutnya yang terkait dengan penelitian ini.</p>	
--	--	--	--	--

Penelitian pertama, membahas strategi pemasaran simpanan haji dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang dilakukan studi pada BMT Al-Fath Ikmi, Pamulang, dengan pendekatan deskriptif kualitatif, sehingga secara metode hampir sama yaitu dengan pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan secara pembahasan berbeda. Peneliti membahas mengenai objek penelitian yang ditetapkan secara khusus pada BMT Al-Fath Ikmi, Pamulang dan diarahkan untuk mengumpulkan data yang mendukung untuk menjawab permasalahan yang telah diungkapkan, penelitian ini khususnya diarahkan pada strategi pemasaran simpanan haji dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian kedua, membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung di bank muamalat cabang ambrukmo

di Yogyakarta, penelitian tentang pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah sudah sering dilakukan, namun karena perilaku nasabah selalu berubah, maka penelitian tentang hal ini tetap menarik. Penelitian ini dilakukan pada nasabah penabung di Bank Muamalat. Di pilih nasabah penabung karena nasabah penabung dan nasabah pembiayaan memiliki karakteristik dan sensitifitas yang berbeda. Nasabah penabung umumnya lebih sensitive dalam melakukan pemilihan bank dibandingkan dengan nasabah pembiayaan.

Sedangkan penelitian yang ke tiga ini membahas tentang strategi pemasaran produk tabungan simpel IB pada Bank Syariah Bukopin, dengan semakin banyaknya jumlah bank dan lembaga keuangan bukan bank membuat persaingan dalam menarik minat masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank semakin ketat. Hal ini tersebut mempengaruhi pola dan strategi manajemen perusahaan perbankan untuk lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan memperoleh sumber-sumber dana baru.