

PROSEDUR PEMBUATAN KARTU ATM PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGARAJA

Dian Octarini
Jurusan Akuntansi Program Diploma III
Univeritas Pendidikan Ganesha, Singaraja

e-mail dian.0757@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembuatan kartu ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja. Subjek dalam penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia, dan objek dalam penelitian ini adalah prosedur pembuatan kartu ATM. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode (1) observasi, (2) wawancara dan (3) dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pembuatan kartu ATM pada Bank Rakyat Indonesia sudah memadai dan dilakukan dengan cukup baik. Kendala yang dihadapi dalam prosedur pembuatan kartu ATM adanya gangguannya sistem sehingga untuk prosesnya menjadi lebih lama.

Kata Kunci : Prosedur, Bank, dan Kartu ATM

Abstract

The purpose of this research is to understand on how to proceed ATM card in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch in Singaraja sub district. Subject of this research is PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch in Singaraja sub district and mentioned above, and the object is how to proceed the ATM card. The database that used in this research is based on quantity and quality. Data collection method that is used in this research are : 1) observation, 2) interview and, 3) documentary and data analytic that is used in this research is quality descriptive.

The result of the research shows that the process of ATM card in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch in Singaraja sub district is efficient and done in a proper way. And there also some obstacles on process the ATM one of them is sytem down and it takes longer to process of the ATM.

Keywords : Procedure, Bank, Card ATM

1. Pendahuluan

Bank memiliki peran penting dalam perekonomian pada suatu Negara. Lembaga keuangan bank dapat mencerminkan keadaan perekonomian di Negara tersebut. Menurut Kasmir (2004:8) pengertian Bank pada awalnya dikenal dengan meja tempat menukar uang. Secara sederhana Bank diartikan sebagai salah satu lembaga keuangan yang berfugsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dengan perputaran dana yang terjadi, maka dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan perekonomian suatu Negara. Keterlibatan bank dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana-dana masyarakat akan sangat membantu bagi proses pembangunan ekonomi. Sehingga tidak mengherankan jika peranan bank dalam perekonomian Negara berkembang lebih mendominasi dibandingkan di Negara-negara maju.

Pada dasarnya, tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bagi nasabah,

pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate government*, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Sebagai suatu organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja dituntut untuk memiliki suatu aturan yang mengikat seluruh jajarannya dalam bertindak sesuai dengan standar tertinggi dalam integritas profesional dan personal diseluruh aspek kegiatan perusahaan, serta mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan.

Salah satu kegiatan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja adalah menghimpun dana masyarakat berupa tabungan. Tabungan merupakan simpanan pihak lain pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja yang penarikannya dapat dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Diseluruh Indonesia.

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 (*Automatic Teller Machine*) atau umunya disebut juga Anjungan Tunai Mandiri.

Dengan ATM, nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan bank. Maka ini memberikan kesempatan bagi bank untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan teknologi ATM. Akan tetapi kualitas pelayanan tidak hanya dilihat pada adanya ATM dalam membayar transaksi keuangan, tetapi juga sudah mulai dengan tingkat kemajuan teknologi yang dicapai bank, kondisi bangunan dan ruang tempat mesin ATM yang memberikan rasa nyaman dan aman, serta dengan peningkatan sarana fasilitas seperti fitur-fitur yang bermanfaat guna menunjang kemudahan dalam bertransaksi.

Melihat sangat bermanfaatnya fasilitas dari kartu ATM, sehingga perlu adanya prosedur dalam pembuatan kartu ATM bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja maupun bagi nasabah. Dengan adanya prosedur bank dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi menggunakan ATM sehingga membantu pimpinan perusahaan dalam mendapatkan informasi atas keadaan produk ATM tersebut. Jadi prosedur merupakan acuan dalam melaksanakan kegiatan yang dipatuhi oleh seluruh pihak.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai prosedur pembuatan kartu ATM sebagai upaya untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja.

Berawal dari observasi tersebut akan ditemukan permasalahan yang selanjutnya disajikan dalam bentuk rumusa masalah. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut kemudian penulis memahami masalah untuk diteliti sesuai teori melalui kajian teori yang telah dipaparkan sesuai dengan bentuk permasalahan yang ditemui. Sesudah kajian teori ditemukan maka dilakukan pengumpulan data dengan metode wawancara,observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab kepada pihak yang berkaitan dengan petugas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja, khususnya petugas yang menangani atau memahami masalah prosedur pembuatan kartu ATM. Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan dokumen-dokumen yang terkait dengan prosedur pembuatan kartu ATM. Sedangkan metode observasi merupakan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Dari hasil pengumpulan data akan memperoleh data kualitatif. Data-data ini merupakan data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Setelah data-data ini lengkap terkumpul maka akan diolah sedemikian rupa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan perhitungan dan dilakukan dengan cara membaca data yang telah diolah yang pada dasarnya analisis ini menggunakan penelitian. Metode ini menguraikan atau menggambarkan, memaparkan dan menjelaskan segala informasi mengenai prosedur pembuatan kartu ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja.

3. Hasil dan Pembahasan

Prosedur Pembuatan Kartu ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Singaraja merupakan salah satu bank yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan yaitu dalam bentuk tabungan, dimana salah satu fasilitas atau sarana untuk penarikan tabungan tersebut adalah kartu ATM. ATM adalah kartu plastik, yaitu instrument pembayaran atau kartu yang diterbitkan oleh bank atau lembaga pembiayaan yang lain dan dapat digunakan untuk alat pembayaran atas transaksi barang atau jasa, dan dapat digunakan untuk penarikan tunai.

ATM adalah *cash card* atau kartu tunai, yaitu kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai baik di *counter-counter* bank maupun pada anjungan ATM. Dengan demikian seorang pemegang ATM harus memiliki tabungan di bank. Penarikan hanya bisa dilakukan bila saldo yang dimiliki mencukupi untuk ditarik. Dalam kartu ATM ini terdapat *Magnetic Strip* yang merupakan suatu bentuk plastic pendek yang dilapisi dengan system magnet dan biasanya dilekatkan pada kartu kredit ataupun kartu berharga lainnya.

Maka kita dapat mengerti bahwa kartu ATM fungsi utamanya adalah sebagai kartu yang bisa kita pegunakan untuk menarik uang tunai dari mesin ATM jadi tidak perlu antri di bank yang begitu lama. Dengan kartu ATM kita cukup mencari lokasi ATM terdekat.Mesin ATM pun beroperasi 24 jam nonstop terkecuali pas lagi ada gangguan sistem atau pemeliharaan jaringan. Karena fasilitas dan menu sebuah mesin ATM terus bertambah dalam perkembangan berikutnya mesin ATM bukan saja sebagai tempat menarik uang tunai tetapi sudah menjadi semacam bank kecil otomatis dengan fasilitas perbankan yang ada, yang ditampilkan dengan menu-menu mesin ATM. Dengan adanya kartu ATM operasional bank swmakin mudah.

Tidak perlu lagi ada antrian di depan loket (teller) yang begitu panjang dan menyesakkan seperti zaman dulu.

Pada *Magnetic Strips* biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu, yang berisi nomor rekening, nomor pribadi serta kode akses-nya. Dan tulisan ini ditulis dalam bentuk kode-kode tertentu, an hanya bisa dibaca oleh computer yang dilengkapi dengan mesin khusus untuk kartu *magnetic strips* tersebut. Memiliki ATM itu memiliki banyak keuntungan antara lain :

1. mudah, karena tidak perlu ke Bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi
2. Aman, karena tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi belanja ditoko
3. Fleksibel, karena transaksi penarikan tunai/ pembelanjaan via TM / EDC dapat dilakukan di jaringan bank sendiri, jaringan local, dan jaringan internasional.
4. Leluasa, karena dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur

Kegunaan kartu ATM adalah sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara electronic. Jenis transaksi yang tersedia antara lain :

1. Penarikan tunai
2. Setoran tunai
3. Transfer dana
4. Pembayaran
5. Pembelanjaan
6. Informasi Saldo
7. Informasi Kurs

Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Pemegang Kartu Di dalam memegang kartu nasabah harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Apabila kartu hilang atau rusak, segera lapor ke call center bank penerbit.
2. Pastikan kartu selalu di bawah pengawasan, karena sifatnya seperti dompet pribadi atau uang tunai.
3. Pastikan kartu tidak dipindah tangankan atau dipinjam oleh orang lain.
4. Jangan meletakkan kartu di dekat benda yang mengeluarkan lektro magnetik atau di atas benda panas.
5. Jangan menginformasikan PIN kepada orang lain karean sifatnya rahasia.
6. Keslahan memasukkan PIN secara berulang-ulang akan mengakibatkan kartu ditelan mesin ATM atau terbokir.
7. Tanyakan kepada bank anda mengenai biaya-biaya dan batas (limit) transaksi.
8. Simpan slip transaksi sampai anda memastikan transaksi tersebut tidak bermaslah.

Menurut (Kasmir 2001 : 311) salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu ATM adalah Automated Teller Machine (ATM) . ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi ATM tersebar diberbagai tempat-tempat strategis. Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Anjungan Tunai Mandiri.

Permohonan kepemilikan kartu ATM untuk nasabah baru PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor cabang Pembantu Singaraja akan dilakukan apabila nasabah telah mengetahui ketentuan umum pembukaan rekening baru yaitu tabungan, sebagai berikut :

1. Saldo minimal pembukaan rekening tabungan Rp 100.000
2. Biaya administrasi Rp 5.000 per bulan.
3. Biaya penutupan rekening Rp 25.000
4. Maksimal transaksi antar cabang per hari Rp 200.000.000

Jenis dan ciri-ciri kartu ATM PT. Bank Rakyat Indonesia antara lain:

- a. BRI Card Clasic = Rp 5.000.000
- b. BRI Card Gold = Rp 10.000.000
- c. BRI Card Platinum = Rp 25.000.000

Selanjutnya, setelah nasabah mengetahui ketentuan umum pembukaan rekening dan jenis-jenis ATM, nasabah wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Pendukung informasi identitas nasabah berupa KTP Buleleng
2. Pengisian Formulir Aplikasi Rekening Perorangan (AR-01)
3. Nasabah wajib bertemu dengan petugas pada saat pembukaan rekening
4. Mengisi dan menandatangani specimen tanda tangan (KCTT)

Setelah nasabah mengetahui ketentuan umum pembukaan rekening tabungan, nasabah akan melakukan prosedur pembukaan rekening tabungan terlebih dahulu sebelum melakukan prosedur pembuatan kartu ATM.

a) Prosedur pembukaan rekening tabungan

Langkah-langkah yang harus dilaksanakan dalam pembukaan rekening tabungan yaitu:

1) Nasabah

Nasabah terlebih dahulu memberikan persyaratan berupa KTP dan mengisi formulir Fasilitas aplikasi rekening (AR-01) untuk diisi nasabah. Setelah itu nasabah menerima buku tabungan dari Supervisor yang diserahkan melalui *customer service*.

2) *Customer Service*

Sebagai *customer service* menerima kelengkapan persyaratan dari nasabah dan memberikan formulir aplikasi rekening (AR-01) untuk diisi nasabah serta memasukkan data kesistem secara online. Dan membantu nasabah melakukan transaksi awal.

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang ditentukan antara bank dengan nasabah (Simorangkir, Drs. Ek. 1992:21)

Syarat menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Tentang perbankan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam ketentuan umum dari tabungan :

- a. Penabung adalah badan usaha atau perorangan yang namanya tercantum dalam buku tabungan
- b. Sebagai bukti tabungan, maka bank akan menerbitkan buku tabungan
- c. Setiap penyeteroran, penarikan maupun pemindahbukuan disertai dengan buku tabungan
- d. Apabila terdapat perbedaan saldo tabungan dengan catatan yang ada pada bank, maka sebagai patokan dipergunakan saldo tabungan pada catatan bank.

- 3) Teller
Sebagai teller menerima transaksi awal yang dilakukan oleh nasabah setelah transaksi dicetak di buku tabungan nasabah.
 - 4) Supervisor
Sebagai supervisor menerima kelengkapan persyaratan dari nasabah untuk diperiksa keabsahan data dan memberikan buku tabungan.
- b) Prosedur pembuatan kartu ATM
Langkah-langkah yang harus dilaksanakan dalam pembuatan kartu ATM yaitu :
- 1) Nasabah
Sebagai nasabah terlebih dahulu mengisi formulir penambahan dan pengurangan fasilitas rekening (FR-01) yang telah diisi dengan melampirkan fotocopy KTP/identitas lainnya. Setelah itu menerima kartu ATM yang diserahkan oleh *costumer service*.
 - 2) *Costumer Service*
Sebagai *costumer service* menerima kelengkapan dari nasabah berupa KTP dan memasukan data kesistem secara online membantu nasabah dalam melakukan pengaktifan kartu ATM setelah membantu nasabah melakukan transaksi awal. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan Pemegang kartu antara lain :
 - a. Apabila kartu hilang atau rusak, segera lapor ke call center bank penerbit.
 - b. Pastikan kartu selalu di bawah pengawasan, karena sifatnya seperti dompet pribadi atau uang tunai.
 - c. Pastikan kartu tidak dipindah tangankan atau dipinjam oleh orang lain.
 - d. Jangan meletakkan kartu di dekat benda yang mengeluarkan lektro magnetik atau di atas benda panas.
 - e. Jangan menginformasikan PIN kepada orang lain karena sifatnya rahasia.
 - f. Kesalahan memasukkan PIN secara berulang-ulang akan mengakibatkan kartu ditelan mesin ATM atau terbokir.
 - g. Tanyakan kepada bank anda mengenai biaya-biaya dan batas (limit) transaksi.
 - h. Simpan slip transaksi sampai anda memastikan transaksi tersebut tidak bermasalah.

3) Supervisor

Sebagai supervisor menerima kelengkapan persyaratan nasabah untuk memeriksa keabsahan datanya sebelum memiliki kartu ATM.

Prosedur pembuatan ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaraja secara umum sudah baik, dimana semua bagian telah melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban, ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada perusahaan.

Permohonan kepemilikan kartu ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja sangatlah mudah, karena nasabah hanya perlu menyiapkan atau membawa identitas diri (KTP) baik yang asli maupun fotocopy (sebanyak satu lembar) dan buku Tabungan BRI beserta fotocopy-nyasebanyak satu lembar juga.

Karena ini adalah BRI Kantor Cabang Pembantu, jadi untuk KTP nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening maupun memiliki kartu ATM diwajibkan

membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) Buleleng sesuai wilayah kerja perusahaan yaitu Singaraja, sehingga untuk KTP luar Singaraja tidak dapat membuat ATM di seluruh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja. Hal ini dilakukan untuk menghindari resiko-resiko negative untuk perusahaan dan penipuan karena pemalsuan identitas.

Formulir yang digunakan untuk permohonan kepemilikan kartu ATM yaitu Formulir Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR-01), untuk kelengkapan data nasabah sudah dirancang dengan baik sesuai dengan prosedur kegunaannya, sehingga dapat meminjamkan keandalan data serta kelancaran proses saat dimasukkan ke system.

Untuk prosedur pembuatan ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaraja, menjadi wewenang *Customer Service* dan tanggung jawab Supervisor.

Pada bagian *Customer Service*, pelayanannya kepada nasabah sudah maksimal saat permohonan kepemilikan kartu ATM oleh nasabah. *Customer Service* juga teliti untuk memeriksa kelengkapan persyaratan yang dibawa nasabah dan keabsahan datanya tersebut, terutama berlakunya Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah. Selain itu *Customer Service* hati-hati untuk memasukkan data-data nasabah ke system sesuai dengan Formulir Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening (FR-01) yang telah diisi oleh nasabah dan KTP nasabah tersebut.

Setelah data dimasukkan ke system, semua kelengkapan persyaratan yang telah disiapkan akan dibawa *Customer Service* ke bagian Supervisor. Selanjutnya pada bagian Supervisor semua kelengkapan persyaratan yang telah disiapkan tersebut diperiksa dan diawasi sesuai kewenangannya, memastikan tidak terjadinya kesalahan memasukkan data oleh *Customer Service*, dan menerima permohonan nasabah untuk kepemilikan kartu ATM setelah melewati persyaratan dan ketentuan yang telah berlaku. Diterimanya permohonan nasabah tersebut, nasabah akan diberikan kartu ATM oleh Supervisor yang akan dibantu oleh *Customer Service* untuk mengaktifkannya dengan menggunakan PIN yang telah disiapkan nasabah (6 digit angka) dan *Customer Service* akan membantu nasabah untuk cara menggunakan kartu ATM pada mini kartu ATM yaitu mesin EDC yang telah disiapkan. Setelah kartu ATM aktif dan dapat digunakan, nasabah membubuhi tanda tangan pada buku Register ATM Instan yang telah disiapkan oleh *Customer Service* untuk pengawasan dan pengelolaan kartu ATM.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan pada Bab IV dan ditunjang dari data-data pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan prosedur pembuatan kartu ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang pembantu Singaraja yang sudah memadai. Yang dimulai dari bagian *Customer service* menerima kelengkapan dari nasabah berupa KTP, dan mengisi pengisian aplikasi formulir penambahan dan pengurang fasilitas rekening (FR-01) dan memasukkan data kesistem secara online. Dengan adanya kejadian ini agar lebih diefektifkan lagi sehingga waktu yang diperlukan memproses pembuatan ATM dapat lebih cepat.

Daftar Pustaka

- Baridwan, Zaki. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta:Kencana
- Kasmir.2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang- Undang No 10 Tahun 1998. *Tentang Perbankan*. Penerbit PT. Sinar Grafika Jakarta.
- Undang-Undang No 7 Tahun 1998. *Tentanng Perbankan*