

**ANALISIS PROSEDUR PEMBUATAN
KARTU ATM PADA KANTOR PUSAT BANK
SULUTGO KOTA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (S.Tr. M)
Pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS
2024**

Rizky Momuat
NIM : 20053078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Anjungan Tunai Mandiri	5
2.1.2 Persyaratan dan Proses Pembuatan Kartu ATM	9
2.1.3 Pendapatan Anjungan Tunai Mandiri	10
2.1.4 Persyaratan pembuatan Kartu ATM	11
2.1.5 Kelebihan dan Kekurangan Dalam Penggunaan ATM	11
2.1.6 Produk ATM Bank SulutGo	11
2.1.7 Standar Operasional Prosedur (SOP)	14
2.2 Kerangka Pikir	15
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21

3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.2	Pendekatan Penelitian	21
3.3	Instrumen Objek dan Subjek Penelitian	21
3.4	Data dan Sumber Data	22
3.5	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	22
3.6	Metode Analisis Data	23
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
4.1	Sejarah PT. Bank SulutGO	24
4.2	Struktur Organisasi Kantor Pusat Bank SulutGo	28
4.3	Struktur Organisasi Divisi Teknologi Informasi	29
4.4	Visi dan Misi Perusahaan	30
4.5	Lokasi Kantor Cabang Bank SulutGo	31
4.6	Produk Rekening Bank SulutGo	32
4.7	Layanan Bank SulutGo	32
4.8	Budaya Kerja Kantor Pusat Bank SulutGo	33
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
5.1	Hasil Penelitian	34
5.1.1	Prosedur Pembuatan ATM	34
5.1.2	Persyaratan dan Proses Pembuatan ATM	35
5.1.3	Kelebihan Dalam Memiliki Kartu ATM	36
5.1.4	Penyebab Kartu ATM Tidak Bisa Digunakan	37
5.1.5	Formulir dan Persyaratan Pembukaan Rekening	37
5.2	Pembahasan	42
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
6.1	Kesimpulan	47
6.2	Saran	47
	DAFTAR PUSTAKA.....	48
	LAMPIRAN	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 uang. Secara sederhana Bank diartikan sebagai salah satu Lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dengan perputaran dana yang terjadi, maka dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan perekonomian suatu negara. Keterlibatan bank dalam mengumpulkan dana-dana masyarakat akan sangat membantu bagi proses pembangunan ekonomi. Sehingga tidak mengherankan jika peranan bank dalam perekonomian negara berkembang lebih mendominasi dibanding di negara-negara maju.

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju. Masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktifitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari satu tempat ke tempat lain atau dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, serta aktivitas keuangan lainnya. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian

suatu negara, bahkan pertumbuhan bank di suatu negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian negara tersebut.

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.

Dalam era digital saat ini, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan salah satu layanan perbankan yang sangat penting bagi nasabah. Kartu ATM memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan, seperti penarikan tunai, transfer dana, pembayaran tagihan dan lain-lain, tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Keberadaan kartu ATM telah menjadi kebutuhan dasar bagi nasabah bank.

Bank SulutGo sebagai salah satu bank daerah di Indonesia, juga menyediakan layanan kartu ATM bagi nasabahnya. Sebagai bank yang melayani masyarakat di Provinsi Sulawesi Utara, Bank SulutGo harus memastikan bahwa proses pembuatan kartu ATM bagi nasabah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Prosedur pembuatan kartu ATM yang baik dan terstandar akan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Maka ini memberikan kesempatan bagi bank untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan teknologi ATM. Akan tetapi kualitas

layanan tidak hanya dilihat dari 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 aman dan nyaman, serta dengan peningkatan sarana fasilitas seperti fitur-fitur yang bermanfaat guna menunjang kemudahan dalam bertransaksi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pembuatan kartu ATM yang diterapkan pada Kantor pusat Bank SulutGo di Kota Manado. Analisis ini akan mencakup tahapan-tahapan dalam proses pembuatan kartu ATM, hambatan yang mungkin timbul, serta upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu ATM bagi nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah, yaitu :

1. Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah-nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala apa saja yang terjadi dalam pembuatan kartu ATM.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Prosedur dalam pembuatan Kartu ATM?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam proses pembuatan kartu ATM?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis bagaimana prosedur dalam pembuatan kartu ATM.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi dalam proses pembuatan kartu ATM.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Pusat Bank SulutGo Kota Manado

Penelitian ini bisa menjadi salah satu sumber informasi dan menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pusat Bank SulutGo terkait kendala-kendala yang terjadi dalam proses pembuatan kartu ATM.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang langkah-langkah dalam proses pembuatan kartu ATM dan juga bisa mengetahui kendala yang terjadi dalam proses pembuatan kartu ATM.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat mudah dipahami oleh pembaca dan kiranya dapat meningkatkan wawasan pembaca dalam hal proses pembuatan kartu ATM di Kantor Pusat Bank SulutGo.

