



**PROSEDUR PELAYANAN KARTU ANJUNGAN TUNAI
MANDIRI DAN INTERNET BANKING PADA
PT BANK JATIM CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Disusun Oleh :

INDAH TRI LESTARI

NIM.130803101046

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2016

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR PELAYANAN KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI DAN
INTERNET BANKING PADA PT BANK JATIM CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Indah Tri Lestari
NIM : 130803101046
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

01 Juni 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Markus Apriono, M.M
NIP. 19640404 198902 1 001

Gusti Ayu Wulandari, SE, M.M
NIP. 19830912 200812 2 001

Anggota,

Drs. Sriono, M.M
NIP. 19561031198603 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si.
NIP 19630614 199002 1 001



***PROCEDURE SERVICE OF AUTOMATED TELLER MECHINE
CARD AND INTERNET BANKING
IN PT BANK JATIM BRANCH JEMBER***

REAL JOB PRACTICES PROPOSAL

*lent as one of condition to get Ahli Madya title
Study Program Diploma III Management Company Major Of Management
Economic Faculty University Of Jember*

By

INDAH TRI LESTARI

NIM: 130803101046

***STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT COMPANY
MAJOR OF MANAGEMENT
ECONOMIC FACULTY
UNIVERSITY OF JEMBER***

2016

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : INDAH TRI LESTARI
NIM : 130803101046
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PELAYANAN KARTU ANJUNGAN
TUNAI MANDIRI DAN INTERNET BANKING PADA
PT BANK JATIM CABANG JEMBER

Jember, 19 Mei 2016

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata telah
disetujui oleh Dosen Pembimbing

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.

NIP. 196102091986031001

Dra.Lilik Farida, M.Si.

NIP. 196311281989022001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Tri Lestari

NIM : 130803101046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah ini yang berjudul “*Prosedur Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan Internet Banking*“ adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Mei 2016

Yang menyatakan,

Indah Tri Lestari

NIM 130803101046

MOTTO

“Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat”

(terjemah Surat Al-Mujadalah ayat 11)

“kita hidup untuk saat ini, kita bermimpi untuk masa depan, dan kita belajar untuk kebenaran abadi”

oleh Chiang Kai Shek-pemimpin nasionalis Tiongkok.

“pengetahuan diperoleh dengan belajar, kepercayaan dengan keraguan, keahlian dengan berlatih, dan cinta dengan mencintai”

oleh Thomas Szasz-psikiater asal Hungaria.

PERSEMBAHAN

Dari dalam lubuk hatiku dan semua pikiran yang tertuang dalam tulisan ini, dengan kerendahan hati kupersembahkan karya ini kepada:

1. Yang Tercinta Bapak Suhadak dan Ibu Suprihatin yang telah mencurahkan kasih sayangnya dan memberikan doa untuk kebahagiaan dan keberhasilanku.
2. Terima Kasih untuk kakaku Dwi Nur Jayanti dan adekku Rizki Roudhatulisa persaudaraan, perhatian, dan dukungan akan selalu menjadi motivasi.
3. Sahabat-sahabatku Tia, Titis, Azizah, Fina, viki yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama.
4. Teman-temanku Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember Angkatan 2013 terima kasih atas kekompakan dan kebersamaannya, akan selalu merindukan kalian semua.
5. Almamaterku Tercinta dan kubanggakan.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya-Nya, sehingga penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI DAN INTERNET BANGKING“ ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan laporan ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi perkuliahan pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Selama praktek kerja nyata sampai dengan laporan ini telah mendapat banyak bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesaikan laporan ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Lilik Farida, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas kesabarannya, petunjuk serta pengarahan selama menjadi dan dalam penyusunan laporan.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang turut membantu mempersiapkan dan pengarahan untuk tugas akhir ini.
5. Almamaterku Tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang saya banggakan.
6. Ibu Nita selaku Kepala Bagian Pelayanan Nasabah yang telah memberikan nilai secara objektif.
7. Mbak Anis, Mas Adri dan Mas Andi selaku Staff Pelayanan Nasabah yang telah memberikan banyak ilmu tentang banyak hal selama magang.

8. Kepada Orangtua serta kakak dan adik saya yang tidak henti-hentinya memberikan doa, motivasi semangat serta kasih sayangnya.
9. Mochammad Rizal Rahmatullah yang telah mendukung dan memberikan semangat untuk mengerjakan laporan ini
10. Sahabat – sahabatku Tia Pangestuning, Nidia Titis, Endah Hartiningsih dll.
11. Teman – teman Diploma III Manajemen Perusahaan 2013 terima kasih atas semangatnya dan pertemanannya selama ini.
12. Teman Magangku Raynanda Viki, Fina Nirmalawati, Nidia Titis yang sama – sama berjuang selama praktek kerja nyata.
13. Teman – Temanku kos Cempaka Putih MbK Rina, Maya, Nove, Della, Ulfa, Wina, Elly, Dizzy, Haluf, Rafida, Dila dll
14. Serta semua Pihak yang telah membantu penulisan ini.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, ucapan terimakasih atas semua pihak yang disebutkan yang telah mendukung dan membantu. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 19 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Objek dan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Bidang Ilmu dan Jadwal Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Bidang Ilmu Praktek kerja Nyata	3
1.4.2 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Perbankan	5
2.1.1 Macam – Macam Bank	5
2.1.2 Peran dan Tujuan Bank	7
2.2 Manajemen	8
2.3 Pemasaran Jasa	9

2.4 Pelayanan	11
2.5 Anjungan Tunai Mandiri	11
2.5.1 Fungsi dan Manfaat Anjungan Tunai Mandiri	13
2.6 Internet Banking	14
2.6.1 Faktor Penggunaan Internet Banking	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1 Latar Belakang Sejarah	17
3.1.1 Visi dan Misi PT Bank Jatim	18
3.1.2 Logo PT Bank Jatim	18
3.1.3 Lingkup Usaha PT Bank Jatim	20
3.2 Struktur Organisasi PT Bank Jatim	21
3.2.1 Susunan Organisasi dan Tugas Pokok PT Bank Jatim	22
3.2.2 Jumlah Karyawan PT Bank Jatim	28
3.3 Jenis Produk dan Layanan PT Bank Jatim	29
3.3.1 Jenis Tabungan PT Bank Jatim	29
3.3.2 Layanan Jasa PT Bank Jatim	31
3.3.3 Penyaluran Dana PT Bank Jatim	32
3.4 Anjungan Tunai Mandiri PT Bank Jatim	32
3.4.1 Jenis Anjungan Tunai Mandiri PT Bank Jatim	33
3.5 Internet Banking PT Bank Jatim	35
3.5.1 Jenis Internet Banking PT Bank Jatim	35
BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	37
4.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	37
4.2 Prosedur Permohonan Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri	38
4.3 Prosedur Penutupan Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri	43
4.4 Prosedur Pendaftaran Layanan Internet Banking	46
BAB V KESIMPULAN	50
5.1 Kesimpulan	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai PT Bank Jatim	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Bank Jatim.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Jatim.....	21
Gambar 3.4 Kartu ATM Instan Berwarna Merah Putih.....	34
Gambar 3.3 Kartu ATM Reguler Berwarna Gold.....	34
Gambar 4.2 Prosedur Permohonan Fasilitas ATM	38
Gambar 4.2 Syarat dan Ketentuan Kartu ATM	41
Gambar 4.3 Prosedur Penutupan Fasilitas ATM	43
Gambar 4.3 Aplikasi Penutupan ATM.....	45
Gambar 4.4 Prosedur Pendaftaran Layanan Internet Banking.....	47
Gambar 4.4 Formulir Pendaftaran Internet Banking.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Permohonan Tempat PKN.....	52
Lampiran 2 Daftar Absensi PKN	53
Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai PKN.....	54
Lampiran 4 Surat Hasil Nilai PKN	55
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKN	56
Lampiran 6 Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	57
Lampiran 7 Kartu Konsultasi	58
Lampiran 8 Syarat dan Ketentuan Umum Pemegang Kartu ATM	59
Lampiran 9 Aplikasi Pergantian Kartu ATM.....	60
Lampiran 10 Formulir Pendaftaran Internet Banking Individu	61
Lampiran 11 Formulir Pendaftaran Internet Banking Corporate	62
Lampiran 12 Isi Formulir Pendaftaran Internet Banking	63
Lampiran 13 Ketentuan Umum dan Syarat Khusus Internet Banking.....	64
Lampiran 14 Lanjutan Ketentuan Umum dan Syarat Khusus.....	65

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Indonesia mengalami sebuah tantangan globalisasi yaitu globalisasi ekonomi. Perubahan lingkungan bisnis yang semakin berkembang membuat informasi dapat diperoleh dengan cepat lewat internet, hal ini menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin.

Kemajuan perekonomian Indonesia tidak luput dari peran perbankan sebagai lembaga keuangan. Perkembangan perbankan menjadi sangat penting dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Menurut UU No.10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk – bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan pokok bank itu sendiri adalah menerima simpanan dari masyarakat yang berlebihan dana dalam bentuk giro, tabungan, serta deposito berjangka dan memberikan kredit kepada pihak yang memerlukan dana.

PT Bank Jatim merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa, pemberian pelayanan terbaik (*service excellent*) merupakan citra Bank Jatim dalam pelayanannya terhadap nasabah. Menghadapi persaingan antar Bank, maka Bank Jatim saat ini telah mengembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah – nasabah potensial. Dalam mencapai hal itu bank perlu membangun citra positif dimata masyarakat melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, ketertiban keamanan dan mampu menangani kebutuhan nasabah.

ATM (*Automated Teller Machine*) atau populer di Indonesia dengan sebutan Anjungan Tunai Mandiri adalah mesin yang digunakan untuk membantu proses transaksi keuangan secara cepat, praktis dan terintegrasi. Hampir tidak bisa dipungkiri ATM memegang peran penting dalam perekonomian dunia. Penggunaan ATM bisa melakukan transaksi keuangan hampir keseluruhan dunia,

baik mengirim atau menarik uang dan melakukan pembayaran tagihan secara online tanpa harus mengantri di bank.

Perbankan Elektronik (*E-banking*) yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari Komputer, laptop, PDA (*personal digital assistant*), dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas dan juga berdasarkan pelaksanaan PKN (Praktek Kerja Nyata) penulis, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam laporan praktek kerja nyata dengan judul “**Prosedur Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan Internet Banking**”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari dilaksanakan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT Bank Jatim Cabang Jember ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai kegiatan Prosedur Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan Internet Banking pada PT Bank Jatim Cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan administrasi Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan Internet Banking pada PT Bank Jatim Cabang Jember

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT Bank Jatim Cabang Jember ini adalah memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis tentang pelaksanaan kegiatan Prosedur Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan Internet Banking.

1.3 Objek dan Pelaksanaan PKN

1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT Bank Jatim Cabang Jember yang beralamat di Jl.Ahmad Yani No.3A Kabupaten Jember Jawa Timur.

1.3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan atau 144 jam kerja di PT Bank Jatim Cabang Jember. Adapun jam kerja yang berlaku:

Senin – Jum'at	: 07.30 – 17.00
Istirahat	: 12.00 – 13.00
Sabtu – Minggu	: Libur

1.4 Bidang Ilmu dan Jadwal Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata

Bidang ilmu yang menjadi landasan atau pedoman dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata adalah:

- a. Perbankan
- b. Manajemen Pemasaran

1.4.2 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dalam kurun waktu 4 minggu yang dimulai pada tanggal 01 Maret sampai dengan 30 Maret 2016. Pada tabel 1.1 disajikan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan hari senin sampai dengan jum'at Selama jam kerja.

Tabel 1.1 Jadwal PKN di PT Bank Jatim Cabang Jember

No	Kegiatan PKN	Minggu ke				Jam
		1	2	3	4	
1	Perkenalan dengan pimpinan dan staff karyawan PT Bank Jatim Cabang Jember kemudian ditempatkan pada bagian PN & Teller					1
2	Kegiatan selama PKN membantu melayani pembukaan fasilitas ATM dan Internet Banking					8
3	Membantu meregister pencatatan data yang mengajukan permohonan fasilitas ATM dan Permohonan penutupan					72
4	Membantu mengentri data perubahan rekening untuk biaya bulanan pada ATM dan Internet Banking					44
5	Menyusun catatan – catatan penting sebagai bahan penulisan laporan PKN dan mencari data data pendukung laporan PKN					3
7	Konsultasi dengan dosen pembimbing					4
8	Menyusun Laporan PKN					12
Total Jam Praktek Kerja Nyata						144 jam

Sumber : PT Bank Jatim Cabang Jember, Maret 2016

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perbankan

Sebagai lembaga keuangan perbankan sangat berperan dalam era pembangunan saat ini. Peran yang sangat penting yaitu sebagai sumber permodalan dan perantara keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini pengertian bank semakin berkembang dan semakin kompleks dari waktu ke waktu yang mulanya bank sebagai usaha atau alat tukar menukar. Menurut Undang- Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir (2012:12) bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Giro, Tabungan dan Deposito. Selanjutnya bank menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pinjaman/ kredit dalam rangka meningkatkan perekonomian masyarakat.

2.1.1 Macam – Macam Bank

Macam – macam bank dikelompokkan beberapa kriteria yaitu menurut fungsinya dan kepemilikan modalnya :

- a. Menurut kegiatan atau fungsinya bank terbagi dalam beberapa macam,yaitu Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat:

1) Bank Sentral

Bank Sentral adalah Bank Indonesia, lembaga negara yang independent/ mandiri / bebas dari campur tangan pemerintah dan pihak lain kecuali untuk hal – hal yang secara tegas diatur dalam undang – undang.

2) Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pemerintah dapat menugaskan Bank Umum untuk melaksanakan program pemerintah guna mengembangkan sektor-sektor perekonomian tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar pada koperasi dan pengusaha golongan ekonomi menengah, ekonomi lemah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak berdasarkan ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

3) Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Jenis bank menurut kepemilikannya dibedakan menjadi empat, yaitu Bank Milik negara, Bank Milik Swasta, Bank Milik Pemerintah dan Bank Milik Koperasi yang akan dijelaskan dibawah ini :

1) Bank Milik Negara.

Bank milik negara adalah semua bank yang modal dari bank tersebut merupakan penyertaan modal negara. Contoh Bank Mega, Bank Danamon dan Bank Bumi Putra

2) Bank Milik Swasta.

Bank milik Swasta adalah bank yang keseluruhan modalnya berasal dari pemodal asing. Contoh Bank Milik Asing antara lain : Bangkok Bank, City Bank dan America Express Bank.

3) Bank Milik Pemerintah Daerah.

Bank pemerintah daerah adalah bank-bank milik pemerintah daerah yang keberadaannya sesuai UU No. 13/1962. Contoh Bank Milik Pemerintah

adalah Bank Jawa Timur, Bank Jawa Barat, Bank DKI, Bank Sulawesi, BRI, BTN dan BNI 46.

4) Bank Milik Koperasi

Bank Milik Koperasi merupakan bank yang kepemilikan sahamnya oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh Bank Umum Koperasi Indonesia (BUKOPIN).

c. Jenis Bank berdasarkan bentuknya dapat dibedakan sebagai berikut :

- 1) Bank Komersil merupakan bank yang menerima deposito dari nasabah dan menyediakan jasa alat pembayaran (cek) jasa tabungan dan fasilitas pinjaman.
- 2) Bank Tabungan adalah yang hanya menerima dana dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk investasi jangka panjang.
- 3) Bank Investasi adalah bank yang membiayai kepentingan investasi dalam jangka panjang seperti sektor konstruksi.

2.1.2 Peran dan Tujuan Bank

Dalam menjalankan kegiatannya bank mempunyai peran penting dalam sistem keuangan, yaitu:

- a. Sebagai transisi, memperlancar arus pertukaran barang dan jasa.
- b. Sebagai perantara dana (*finansial intermediary*) yang menghubungkan pihak surplus kepada pihak yang kekurangan dana.
- c. Sebagai lembaga penjamin (*safety role*) dalam pertukaran regional maupun internasional.
- d. Sebagai agen pembangunan untuk semua sektor bank.

Bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan : Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang memakan waktu. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan

meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa adanya arus dana ini, uang hanya berdiam di saku seseorang, orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak dapat dibangun arena mereka tidak memiliki dana pinjaman.

2.2 Manajemen

Manajemen sudah ada sejak dahulu, dimana sejak manusia memenuhi kebutuhannya melalui bantuan orang lain. Sehingga manajemen terdapat dalam semua kegiatan manusia baik dalam rumah tangga, sekolah, pemerintah, perusahaan dan sebagainya. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur atau mengelola. Manajemen merupakan proses mengatur kegiatan agar berjalan sesuai yang diharapkan, menurut Andri Feriyanto (2015) manajemen membutuhkan teknik khusus untuk mencapainya, sehingga diperlukan latihan dan pengertian yang mendalam mengenai manajemen itu sendiri. Manajemen biasa diaplikasikan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan sehingga siapa saja wajib mempelajarinya tidak terbatas hanya pada ketua atau manajer perusahaannya, beberapa fungsi manajemen:

a. Perencanaan (*Planning*)

Meliputi pemilihan misi dan tujuan organisasi serta cara terbaik untuk mencapainya.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Adalah proses membagi pekerjaan, mengalokasikan sumberdaya, dan pengaturan serta koordinasi aktivitas anggota organisasi untuk melaksanakan rencana.

c. Pengarahan (*actuating*)

Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

d. Pengendalian (*controlling*)

Pengukuran dan pengoreksian untuk kerja individu dan organisasi.

Selain fungsi yang telah disebutkan diatas, manajemen terbagi menjadi beberapa bagian ilmu dengan bidang masing – masing yaitu :

1) Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh SDM yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana SDM yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah.

2) Manajemen Operasional

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar yang ditetapkan berdasarkan keinginan konsumen, dengan teknik produksi yang seefisien mungkin, dari mulai pilihan lokasi produksi hingga produksi akhir yang dihasilkan dalam proses produksi.

3) Manajemen Pemasaran

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan.

4) Manajemen Keuangan

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan mampu mencapai tujuannya secara ekonomis yaitu diukur berdasarkan profit. Tugas manajemen keuangan diantaranya merencanakan dari mana pembiayaan bisnis diperoleh dan dengan cara bagaimana modal yang telah diperoleh dialokasikan secara tepat dalam kegiatan bisnis yang dijalankan.

2.3 Pemasaran Jasa

Menurut Lupiyoadi (2006:5) pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, sedangkan

menurut Umar (2003:76) pemasaran jasa adalah pemasaran yang bersifat *intangible* dan *immaterial* dan dilakukan pada saat konsumen berhadapan dengan produsen. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan pihak produsen kepada konsumen, dalam arti jasa yang diberikan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau diraba sebelum dikonsumsi.

Pemasaran jasa dengan hanya mengandalkan 4P (*product, price, promotion, place*), perusahaan tidak dapat memahami hubungan timbal balik antara aspek-aspek kunci dalam bisnis jasa. *People, process* dan *customer service* ditambahkan dalam bauran pemasaran jasa dikarenakan sifat dan karakteristik unik yang dimiliki oleh jasa itu sendiri. Bauran pemasaran jasa merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terkait, dibaurkan, diorganisasi dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran yang efektif, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bauran pemasaran jasa merupakan pengembangan bauran pemasaran produk industri. Bauran pemasaran (*marketing mix*) produk hanya mencakup 4P yaitu : *product, price, place* dan *promotion*. Sedangkan untuk jasa keempat P tersebut masih belum mencukupi sehingga para ahli pemasaran menambah tiga unsur yaitu: *people, process* dan *customer services* Menurut Lupiyoadi (2006) bauran pemasaran terdiri dari tujuh hal yaitu :

- a. Produk yaitu jasa apa yang akan ditawarkan kepada konsumen
- b. Harga yaitu bagaimana penentuan strategi harga yang digunakan
- c. Tempat yaitu bagaimana sistem penghantaran atau penyampaian yang akan diterapkan penjual
- d. Promosi yaitu promosi yang akan dilakukan
- e. Orang (*people*) yaitu tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa
- f. Proses yaitu bagaimana proses dalam operasi jasa
- g. *Customer Service* bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen.

2.4 Pelayanan

Perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri disebut pelayanan. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Maddy (2009) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

2.5 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri menurut Ellen Florian (2004) adalah “alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank.” ATM dalam bahasa asing *Automated Teller Machine* dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian tahun 1939. Pada tahun tersebut Luther mendirikan anjungan tunai mandiri di City Bank yang terletak di New York. Namun pemasangan mesin anjungan tunai mandiri di bank tersebut tidak berlangsung lama hanya berkisar sekitar 6 bulan saja dikarenakan banyak nasabah masih belum mengenal fungsi ATM. Perkembangan ATM terhenti selama kurang lebih 25 tahun. Pada tanggal 22 Juni 1967 De La Rue kembali mengembangkan ATM pertama dan mendirikan untuk pertama kalinya di London pada Bank Barclays. ATM telah mengenal adanya *Personal Identification Number* (PIN) yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dikembangkan oleh insinyur Inggris bernama James Good Fellow tahun 1965. Sejak saat itu perkembangan ATM terus berkembang seiring teknologi yang semakin maju. ATM mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1960-an.

Sementara itu definisi anjungan tunai mandiri menurut Kasmir (2007:327) merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah

dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.

ATM yang dilengkapi dengan kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan (bank) yang disebut dengan Kartu ATM. Kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak bank biasanya sudah menetapkan batas jumlah penarikan atau transaksi tunai maksimum perhari. Batas penarikan ATM ditetapkan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kerusakan pada perangkat ATM, selain itu batas jumlah penarikan diterapkan untuk mengantisipasi kelebihan penyediaan uang tunai dalam ATM.

Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas anjungan tunai mandiri akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu anjungan tunai mandiri. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing- masing bank. Menurut Kasmir (2007) terdapat 5 kepuasan yang dapat dirasakan nasabah bila bertransaksi melalui anjungan tunai mandiri, yaitu:

- a. Kemudahan penggunaan jasa perbankan
- b. Keleluasaan waktu pelayanan
- c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
- d. Keamanan pelayanan
- e. Keanekaragaman jenis pelayanan

Di Indonesia anjungan tunai mandiri boleh dikatakan baru dikenal sekitar satu dasawarsa (sepuluh tahun) yang lalu, adapun latar pembentukan ATM ini dilakukan oleh sektor perbankan yang bertujuan:

- a. Untuk meningkatkan pelayanan
- b. Untuk menunjang bisnis ritel
- c. Untuk menghadapi teknologi informasi perbankan antar bank
- d. Kebutuhan masyarakat dan keterbatasan waktu
- e. Sebagai sarana promosi

2.5.1 Fungsi dan Manfaat Anjungan Tunai Mandiri

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, fungsi ATM menurut Kasmir (2007) seperti:

- a. Informasi Saldo
- b. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, handphone, dan uang kuliah
- c. Pembelian: tiket penerbangan, isi ulang pulsa
- d. Pemindah bukuan (*open transfer*)
- e. Perubahan PIN
- f. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM on-line selama 24 jam
- g. Tidak perlu menyimpan uang kas terlalu banyak

Sedangkan manfaat penggunaan Anjungan Tunai Mandiri untuk bank adalah sebagai berikut:

- 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.

2.6 Internet Banking

Menurut Bank Indonesia Internet Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, jenis kegiatan Internet Banking dibedakan menjadi tiga yaitu :

- a. *Informational Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet.
- b. *Communicative Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia internet banking.
- c. *Transactional Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia internet banking dan melakukan transaksi.

Dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 mengenai penggunaan sistem informasi oleh bank, dapat dilihat bahwa pelaksanaan teknologi sistem informasi diserahkan kepada masing-masing bank. Bank Indonesia hanya memberikan pedoman sehingga di dalam pelaksanaannya tidak merugikan nasabah dan bank itu sendiri. Sebagai contoh, dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia belum diatur tentang kriteria yang harus dipenuhi bagi orang-orang yang akan menjalankan teknologi sistem informasi tersebut. Pengaturan mengenai hal ini diserahkan kepada masing-masing bank. Secara umum dalam penyediaan layanan Internet Banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasa via portal diinternet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-*update* data pribadinya. Menurut Maryanto Supriono (2010: 65) kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak,

sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik.

1.6.1 Faktor – Faktor Penggunaan Internet Banking.

Kemudahan dan kegunaan Internet Banking menjadi alasan para nasabah bank di Indonesia menginginkan fasilitas Internet Banking , dimana nasabah tidak perlu lagi datang di Kantor Bank terdekat, faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan internet banking menurut beberapa para ahli diantaranya:

a. Kenyamanan (*Convenience*)

Kenyamanan berarti nasabah Bank mandiri merasa bahwa Internet Banking mandiri fleksibel dalam waktu dan tempat. Menurut Poon(2008), internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

b. Kemampuan mengakses (*Accessilability*)

Kemampuan mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

c. Ketersediaan fitur (*Features Availability*)

Gerrad dan Cunningham(2003) mengidentifikasi faktor lain yang penting didalam kesuksesan *e-banking* yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur (*feature Availability*) yang berbeda pada website. Fitur (*feature*) berarti hal–hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah menggunakan internet banking.

d. Privasi (*privacy*)

Kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaanya, tidak ada orang yang mengetahuinya (Hamlet and Strube 2000) kecepatan aliran transaksi ada suatu sistem online merupakan *critical value* kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) dari pelanggan jasa sistem online.

e. Kecepatan (*speed*)

Kecepatan internet banking dalam memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking (Mukherjee dan Nath 2003).

f. Tarif dan biaya (*fees and charges*)

Chang (2002) menunjukkan bahwa internet banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya.

g. Manajemen dan Citra Bank (*bank management and image*)

Pada bisnis - bisnis industri dan jasa nama (*merk*) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan dari pada dengan produk atau jasa itu sendiri. Itulah salah satu pertimbangan nasabah dalam menabung dan menggunakan jasa bank adalah reputasi perusahaan tersebut dimata nasabah, karena kepercayaan merupakan faktor utama bagi nasabah untuk mempercayakan uangnya ditabung dan diinvestasikan dibank tersebut, Freed Selnes (1993).

h. Desain (*design*)

Desain diidentifikasi sebagai tampilan dari Internet Banking semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya kepada kepercayaan dan meningkatkan komunikasi konsumen melakukan transaksi online.

i. Konten (*content*)

Merupakan kemampuan Intenet Banking untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

BAB III. GAMABARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah

Landasan hukum berdirinya PT Bank Jatim adalah berdasarkan Akta Notaris Anwar Mahajudin No. 91 pada tanggal 17 Agustus 1961, sedangkan landasan operasionalnya adalah Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUMN 9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961 dan bertindak sebagai pendiri pada waktu itu adalah Soewondo Ranuwidjojo (Gubernur KDH Tingkat I Propinsi Jawa Timur) dan Kolonel Surachman (Panglima Daerah Militer VII Brawijaya).

Perkembangan selanjutnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku saat itu, dasar hukum pendiriannya disempurnakan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur dari status sebagai Perseroan Perbatas berubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Guna memantapkan langkah operasionalnya, PT Bank Jatim memperoleh ijin berusaha sebagai Ban Devisa Melalui Surat Keputusan Bank Indonesia No. 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

PT Bank Jatim dalam upaya untuk meningkatkan profesionalitas dan independensi sebagai pelayan masyarakat di bidang jasa keuangan, dipandang perlu untuk merubah bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berdasarkan Akta Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, SH No. 1 tanggal 1 Mei 1999 dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-8227/HT.01.01 Th 1999 tanggal 5 Mei 1999. Selanjutnya secara resmi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berstatus menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan *call name* Bank Jatim.

Sebagai salah satu bank peserta Program Rekapitalisasi, pada tahun 2002, PT. Bank Jatim Cabang Jember telah berhasil melakukan percepatan penyelesaian Program Rekapitalisasi, dengan struktur permodalan yang lebih kokoh, penerangan *prudential banking* dan pengendalian resiko yang lebih baik serta

dukungan dari semua pihak, Bank Jatim semakin mantap dalam melangkah guna memberikan yang terbaik dimasa-masa mendatang. Untuk mendorong perekonomian dan meningkatkan taraf hidup rakyat, maka didirikan cabang-cabang PT Bank Jatim di beberapa kota. Berdasarkan hal tersebut, maka pada 1 Juli tahun 1974 didirikan PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan izin usaha No. Kep. 269/DMJ/III 3/ 5/ 1974. Pada saat awal pendirian kantor PT Bank Jatim Cabang Jember untuk sementara waktu bergabung dengan kantor Pemerintah Daerah Tingkat II sampai tahun 1990 dan pada tahun 1991 menempati kantor sendiri di jalan PB. Sudirman no. 41-43 Jember dan mulali tanggal 13 September 2005 mulai menempati gedung baru di Jalan Ahmad Yani No. 3A Jember.

3.1.1 Visi dan Misi PT Bank Jatim Cabang Jember

Visi dan Misi PT Bank Jatim Cabang Jember adalah mampu berkembang secara mandiri. Menjadi perusahaan terbaik didaerahnya, memiliki manajemen yang professional. Untuk mencapai misi tersebut, maka yang direncanakan oleh PT Bank Jatim disamping sebagai bank yang mengelolah dana pemerintah daerah adalah mendorong pengembangan potensi ekonomi daerah melalui pengembangan usaha kecil dan menengah khususnya masyarakat Jawa Timur dan memperoleh laba secara wajar.

3.1.2 Gambar Logo PT Bank Jatim

Logo atau *corporate identity* adalah sebuah tanda yang secara langsung tidak menjual, tetapi memberi suatu identitas yang pada akhirnya sebagai alat pemasaran yang signifikan, bahwa logo mampu membantu membedakan suatu produk atau jasa dari kompetitornya. Berikut ini merupakan logo PT Bank Jatim:



Gambar 3.1 Logo PT Bank Jatim

Sumber : PT Bank Jatim Cabang Jember

Untuk menunjukkan citra PT Bank Jatim mempunyai logo dan arti sebagai berikut ini :

a. Bentuk Sayap Garuda

Inspirasi bentuk dari logo Bank Jatim merupakan burung garuda yang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat *aerodinamis* dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang ingin dicerminkan dalam logo Bank Jatim dengan harapan dapat terbang tinggi menuju goal yang diinginkan, serta terjadi keseimbangan perekonomian dana yang diperoleh dari *landing* yaitu dana pemerintah, dan *finding* yaitu dana yang diperoleh dari *public* sehingga tercipta perekonomian berazaskan kerakyatan. Burung garuda adalah lambang Nasional Indonesia. Dalam mitologi jawa, burung garuda adalah “*The Bird Of Life*” burung kehidupan yang membawa kemuliaan. Lima helai bulu yang ditampilkan merupakan cerminan 5 semangat baru Bank Jatim. Lima semangat itu terdiri dari 3 pilar serta 2 landasan utama perbankan. Tiga pilar terdiri dari: *Agent of Development*, *Institutiobal Endurance*, dan *Service*. Dua landasan utama perbankan adalah *Good Corporate Goverment* dan *Risk Management*. Lima semangat yang baru Bank jatim terdiri dari *Professionalism*, *Partnetship*, *Care*, *Services* dan *Trustwothy*.

b. Warna Merah

Warna merah menggambarkan energi, semangat perjuangan yang tiada henti. Warna merah terang sebagai helai bulu teratas mencerminkan *refreshment* atau nafas baru Bank Jatim. Gradiasi warna menggambarkan *Tranformasi* Bank Jatim ke arah yang lebih baik. Warna merah gelap merupakan perpaduan warna merah dan hitam menunjukan kekokohan dan kematangan Bank Jatim yang telah berdiri selama 50 tahun.

3.1.3 Lingkup Usaha

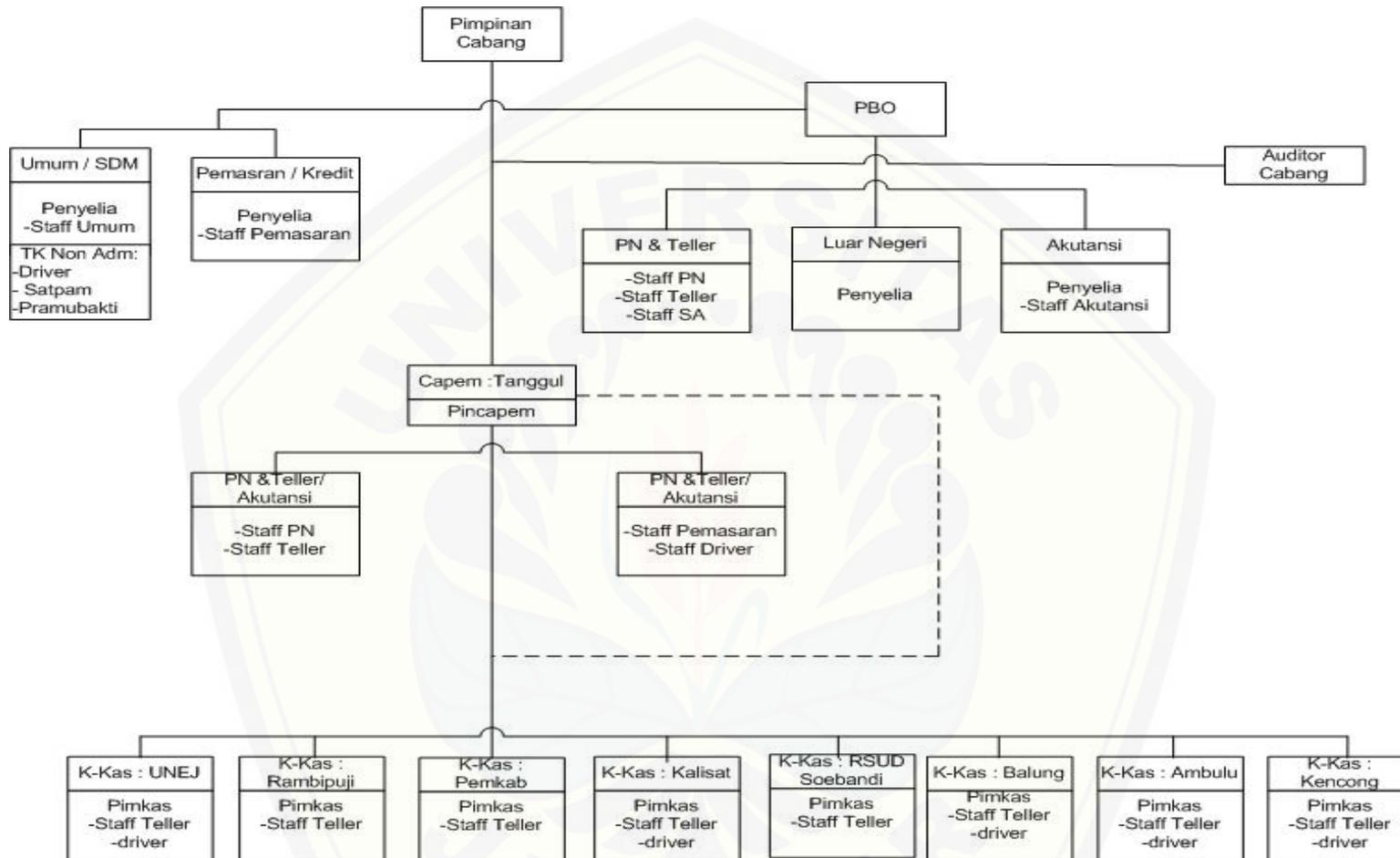
Adapun lingkup usaha dari PT Bank Jatim adalah sebagai berikut:

- a. Menghimpun dana dan mengelola dana, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing yang berasal dari masyarakat, pemerintah maupun pihak ketiga lainnya.
- b. Membiayai transaksi perdagangan dalam negeri dan luar negeri serta membantu pengembangan usaha yang bersifat produktif melalui pemberian kredit
- c. Melaksanakan perdagangan valuta asing
- d. Menerbitkan surat berharga seperti obligasi, promes, *commercial paper* dan sejenisnya
- e. Melakukan penyertaan dalam modal perusahaan
- f. Mengelola keuangan pemerintah daerah
- g. Melakukan pembiayaan prasarana- prasarana daerah dan bertindak sebagai penyalur biaya pembangunan proyek pemerintah pusat yang ada didaerah.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi, maka secara sistematis dapat diketahui wewenang , tanggung jawab dan pembagian tugas dari masing-masing karyawan dalam perusahaan. Dengan demikian diharapkan terjadi kerja sama yang baik antar karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pada PT Bank Jatim Cabang Jember digunakan tipe organisasi garis dan staf karena perusahaan yang besar, daerah kerjanya yang luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit secara sistematis struktur organisasi yang ada di Bank Jatim. Struktur organisai PT Bank Jatim Cabang Jember pada tahun 2016 dapat dilihat pada Gambar 3.2 dibawah ini :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Jatim Cabang Jember

Sumber: PT Bank Jatim Cabang Jember, Maret 2016

3.2.1 Susunan Organisasi dan Tugas Pokok Masing - Masing

Susunan Tingkat Jenjang dan Tugas Pokok Masing-Masing Bagian pada PT Bank Jatim Cabang Jember

a. Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membawahi Pemimpin Bidang Operasional, Umum atau SDM dan pemasaran/kredit dibawah wewenang untuk mencapai sasaran dari tugas pokok.
- 2) Memanfaatkan , mengatur dan membina hubungan baik personil maupun peralatan yang berada dibawahnya wewenangnya untuk dapat mencapai produktifitas kerja yang setinggi-tingginya.
- 3) Memberikan petunjuk dan keterangan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- 4) Sebagai staf direksi dalam meningkatkan ushan opsionalnya baik mengenai sistem dan prosedur maupun tata laksana pengolah bank.
- 5) Dalam menjalankan tugasnya , wajib mengatur dan menjaga hubungan kerja sama sebaik-baiknya antar cabang yang dipimpinnya dengan cabang lain.
- 6) Demi kelancaran tugasnya dalam hal-hal yang berhubungan dengan fungsinya, pimpina cabang berkewajiban mengadakan hubungan dengan instansi di luar bank setelah mendapatkan persetujuan dari direksi.
- 7) Memberikan laporan secara berkala kepada direksi mengenai keadaan, perkembangan dan atau hasil-hasil yang telah dicapai oleh cabang yang telah dipimpinnya.
- 8) Setiap laporan yang diterima dari bawahan diolah dan dipergunakan sebagai bahan laporan lebih lanjut atau untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahannya, atas segala tugas dan kewajiban yang telah dilaksanakan. Pimpinan cabang bertanggung jawab kepadaa direksi.

b. Wakil Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membantu pimpinan cabang dalam pelaksanaan tugas-tugas intern cabang.
- 2) Memimpin dan membawahi kegiatan seksi-seksi dalam bidangnya.

- 3) Mewakili pimpinan cabang dalam hal pimpinan cabang berhalangan sesuai dengan penunjukkan direksi.
- 4) Mewakili pimpinan cabang dalam hal pimpinan cabang berhalangan sesuai dengan penunjukkan direksi.
- 5) Atas segala tugas dan kewajibannya. Wakil pimpinan cabang bertanggung jawab kepada pimpinan cabang.

c. Pimpinan Bidang Operasional (PBO)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membantu pimpinan cabang dalam melaksanakan koordinasi tugas-tugas intern cabang.
- 2) Memimpin dan membawahi Penyelia dalam bidangnya.
- 3) Mewakili pimpinan cabang dalam hal jika pimpinan cabang berhalangan sesuai dengan petunjuk direksi.
- 4) Atas segala tugas dan kewajiban yang telah dilaksanakan pimpinan bidang operasional bertanggung jawab pada pimpinan cabang.

d. Auditor Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan.
- 2) Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing unit kerja serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 3) Melayani petugas pemeriksa atau pengawas baik dari intern maupun ekstern untuk kepentingan pemeriksaan.
- 4) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

e. Penyelia Pelayanan Nasabah dan Teller

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melayani pembayaran dan setoran uang nasabah dan bukan nasabah sesuai wewenang yang diberikan.

- 2) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
- 3) Mengambil dan menyetorkan uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas dan kerjasama dengan cabang pembantu.
- 4) Membuat laporan keadaan uang kas. Menyelenggarakan kegiatan kantor kas, kas keliling atau kas mobil dan penyimpanan uang kas
- 5) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
- 6) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 7) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

f. Penyelia Pemasaran dan Kredit

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menghimpun dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang serta memantau kredit macet yang dikeluarkan Bank Indonesia.
- 2) Menganalisis permohonan kredit dan jaminan diluar penawaran dan seluruh sampel dengan jumlah batas sesuai wewenangnya.
- 3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah batas tertentu yang pemrosesan permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat.
- 4) Mengadakan supervisi dan penagihan atas Kredit Menengah, Kecil, Mikro dan Program yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus karena terlambat terealisasi.
- 5) Menyelenggarakan administrasi debitur yang kreditnya tergolong kurang lancar, diragukan, macet, dan debitur yang telah dihapus bukukan tetapi masih tercantum dalam rekening administratif.

- 6) Memantau aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah.
- 7) Melaksanakan administrasi, laporan Kredit, melakukan pemantauan perkembangan daftar hitam dan kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
- 8) Membuat laporan Bank Indonesia dan pihak lainnya.
- 9) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melaksanakan perhitungan dan pelaporan penyisihan penghapusan aktiva produktif sesuai wewenang.
- 10) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 11) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 12) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

g. Penyalia Umum dan Sumber Daya Manusia

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penghitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.
- 3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyalia yang membutuhkan serta membuat pertanggungjawaban setiap akhir bulan.
- 4) Mengelola barang-barang persediaan.
- 5) Mengelola barang-barang inventaris dan aset bank serta pengamanannya termasuk asuransi.
- 6) Menyusun laporan secara berkala atas kegiatannya.

- 7) Mengusahakan dan menyelenggarakan kas kecil yang jumlahnya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
- 9) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 10) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

h. Penyelia Akuntansi

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktivitas yang terjadi.
- 2) Membuat bukti-bukti pembukuan.
- 3) Membuat neraca, laporan rugi-laba serta laporan-laporan lainnya ke Bank Indonesia.
- 4) Melakukan analisis dan laporan keuangan cabang.
- 5) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
- 6) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 7) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

i. Penyelia Luar Negeri

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengadakan pelayanan, penyelesaian pembiayaan transaksi-transaksi ekspor-impor dan usaha valuta asing.

- 2) Mengadakan kerja sama dengan bank-bank koresponden.
- 3) Melaksanakan semua kegiatan bidang luar negeri dan valuta asing.
- 4) Mengadakan pengamatan posisi valuta asing bank dan mutasi rekening valuta asing.
- 5) Membuat laporan-laporan ke Bank Indonesia.
- 6) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
- 7) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 8) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional pada PT Bank Jatim Cabang Jember sebagaimana telah disebutkan dalam alenia keempat Pembukaan UUD 1945 dan GBHN bahwa pegawai diuntut untuk mempunyai kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan UUD 1945, bermental baik, berdaya guna bersih, berkualitas dan sadar akan tanggung jawab sebagai dimaksud di atas yaitu pelaksanaan pembangunan. Untuk mewujudkan pegawai sebagaimana disebut maka perlu pembinaan misalnya, memulai pelatihan-pelatihan terhadap pegawai dengan sebaik-baiknya, maka PT Bank Jatim Cabang Jember menganut dua macam pembinaan pegawai yaitu:

- a) Sistem karir yaitu suatu sistem kepegawaian dimana pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan pegawai yang bersangkutan, sedangkan dalam pengembangan selanjutnya didasarkan pada masa kerja, kesetiaan, pengabdian dan syarat-syarat lain yang menentukan.
- b) Parameter prestasi kerja yaitu suatu penilaian dan kualifikasi kepegawaian dimana pengangkatan seseorang untuk menduduki suatu jabatan didasarkan pada kecakapan dan prestasi nyata yang dicapai pegawai yang bersangkutan.

Pembinaan pegawai Bank Jatim Cabang Jember diatur secara menyeluruh. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan penyelenggaraan keseragaman perlakuan dan kepastian hukum bagi segenap karyawan. Dalam rangka kewibawaan pegawai bank maka tindakan penyelesaian secara intern tidak membuahkan hasil, maka tindakan kepolisian perlu diambil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.2.2 Jumlah Karyawan PT Bank Jatim

Jumlah karyawan PT Bank Jatim Cabang Jember terdiri dari 155 orang. Adapun status jumlah karyawan terdiri dari 63 orang sebagai pegawai tetap dan sisanya sebanyak 52 orang pegawai kontrak. Secara rinci jumlah karyawan PT Bank Jatim Cabang Jember dapat dilihat dalam Tabel 3.2

Tabel 3.2 Jumlah Pegawai PT Bank Jatim Cabang Jember Tahun 2016

No	Jabatan	Status		Jumlah Karyawan
		Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	
1	Pimpinan Cabang	1	-	1
2	Pimpinan Bidang Operasional	1	-	1
4	Pimpinan Capem Tanggul	1	-	1
10	Pimpinan kantor kas dan staf	10	10	20
15	Peny. Umum dan SDM	2	-	2
16	Peny. PN dan Teller	2	-	2
17	Peny. Akutansi	1	-	1
18	Peny. Luar Negeri	2	-	2
19	Peny. Pemasaran	2	-	2
25	Staff Peny. Pemasaran	10	5	15
26	Staff Peny. Akuntansi	1	1	2
27	Staff Peny. PN dan Teller	7	15	22
28	Staff Peny. Umum dan SDM	6	3	9
29	Pramubakti	5	-	5
30	Satpam	4	7	11
31	Pengemudi	8	11	19
	Jumlah	63	52	155

Sumber : PT Bank Jatim Cabang Jember, Maret 2016

3.3 Jenis Produk dan Layanan Bank Jatim

3.3.1 Jenis – Jenis Tabungan Bank Jatim

Beberapa jenis produk tabungan yang terdapat pada PT Bank Jatim Cabang Jember diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Simpedes
Simpanan Pembangunan Daerah merupakan salah satu produk Bank Jatim yang berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan ekonomi daerah dan membantu membiayai pembangunan.
- b. Siklus
Tradisi Keluarga Sejahtera merupakan salah satu produk Bank Jatim yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat – syarat tertentu sesuai ketentuan yang diterapkan oleh pihak bank.
- c. Simpel
Simpanan Pelajar merupakan produk Bank Jatim yang diperuntukan bagi pelajar dari TK sampai dengan SMA untuk menabung masadepan. Produk ini merupakan bentuk kerja sama dengan Pemerintah untuk meningkatkan pendidikan dan budaya menabung sejak dini.
- d. Tabunganku
Merupakan produk yang diterbitkan kepada semua bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta mensejahterakan masyarakat.
- e. Tabungan Haji
Merupakan simpanan guna membantu meringankan masyarakat Jawa Timur yang beragama Islam khususnya bagi mereka yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci Mekah.
- f. Deposito
Deposito merupakan suatu jenis simpanan yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian dengan bank yang bersangkutan. Kantor Pusat maupun Kantor Cabang PT Bank Jatim melayani pelaksanaan penerimaan simpanan dalam bentuk deposito. Deposito diperuntukan bagi nasabah, badan hukum , dinas –dinas dan sebagainya.
- g. Giro
Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lain, atau dengan cara pemindah bukuan. Berdasarkan jenisnya dikelompokkan menjadi 2 kelompok Giro besar yaitu Giro Umum dan Giro Pendapatan Daerah.

3.3.2 Layanan Jasa PT Bank Jatim

Adapun jasa – jasa perbankan pada PT Bank Jatim Cabang Jember sebagai berikut :

a. Transfer

Transfer adalah salah satu pelayanan kepada masyarakat dengan bersedia melaksanakan amanat nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang baik dalam rupiah maupun valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain (perusahaan, lembaga dan perorangan) ditempat lain baik dalam negeri maupun luar negeri.

b. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh perusahaan atau perseorangan untuk menagihkan persetujuan pembayaran (akseptasi) atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan (tertarik) ditempat lain (dalam negeri maupun luar negeri) atau surat berharga dalam rupiah atau valuta asing seperti wesel, cek surat aksep.

c. Bank Garansi

Bank Garansi adalah kesanggupan tertulis yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan bahwa bank akan membayar sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jika pihak yang dijaminakan tidak memenuhi kewajibannya.

d. Referensi Bank

Referensi Bank merupakan jasa yang diberikan oleh bank jatim sebagai jaminan moral kepada nasabah yang telah mempunyai hubungan baik dengan bank atas terlaksananya suatu pekerjaan yang menjanjikan namun tidak menjamin adanya resiko kerugian.

e. *Money Changer*

Money Changer merupakan jasa penukaran mata uang asing yang disediakan oleh PT Bank Jatim Cabang Jember

3.3.3 Penyaluran Dana PT Bank Jatim

Salah satu keberhasilan suatu bank adalah apabila bank tersebut berhasil dibidang pengelolaan kredit karena usaha perkreditan memberikan kontribusi pendapatan yang paling besar bagi usaha suatu bank. Oleh karena itu pengelolaan kredit yang sehat sangat diperlukan oleh PT Bank Jatim Cabang Jember. Berikut jenis – jenis produk kredit yang disalurkan oleh PT Bank Jatim Cabang Jember :

- a. Kredit Investasi Umum
- b. Kredit Ekspor Impor
- c. Kredit Modal Kerja Umum
- d. Kredit Multiguna
- e. Kredit Mikro
- f. Kredit KPR-BP

3.4 Anjungan Tunai Mandiri PT Bank Jatim

Pelayanan fasilitas anjungan tunai mandiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim kepada nasabah yang memiliki salah satu rekening di Bank Jatim, setiap kepemilikan buku tabungan akan diberikan layanan pembuatan ATM agar nasabah mudah dalam melakukan penarikan, transfer dan kegiatan perbankan lainnya tanpa harus mengantri di Teller Bank Jatim. Fasilitas ini diberikan dengan beberapa syarat diantaranya:

- a. Memiliki rekening tabungan PT Bank Jatim, baik Tabungan SIMPEDES, SIKLUS, SIMPEL (*new*), Tabunganku, Tabungan Haji.
- b. Harus memiliki saldo minimal dipersyaratkan oleh PT Bank Jatim untuk jenis tabungan SIMPEDES sebesar Rp 50.000,- tabungan SIKLUS sebesar Rp 100.000,- tabungan Tabunganku sebesar minimal Rp 20.000,- dan Tabungan Haji sebesar Rp 150.000,-
- c. Harus memenuhi biaya administrasi perbulan untuk Tabungan SIMPEL dikenakan biaya sebesar Rp 5.000,- tabungan Siklus sebesar Rp 5.000,- dan tabungan Tabunganku bebas biaya.
- d. Menyerahkan satu lembar fotocopy identitas diri pada lembar aplikasi pembuatan kartu anjungan tunai mandiri.

- e. Mengisi aplikasi pembukaan fasilitas anjungan tunai mandiri dengan menyertakan materai 6000.

3.4.1 Jenis – Jenis Anjungan Tunai Mandiri PT Bank Jatim

Adapun jenis – jenis anjungan tunai mandiri yang tersedia pada PT Bank Jatim Cabang Jember diantaranya memiliki kelebihan masing – masing, berikut adalah jenis ATM yang dimiliki Bank Jatim:

- a. Kartu Instan adalah kartu Anjungan Tunai Mandiri yang tidak memiliki cetakan nama dan lebih cepat proses pembuatannya karena nasabah tidak perlu menunggu selama dua minggu penerbitan kartu ATM dan nasabah langsung bisa memakai untuk transaksi. Konsekuensinya kartu instan ini nasabah tidak dapat menulis namanya dikartu tersebut. Kartu instan ini hanya berjenis Silver yang kartunya berwarna merah putih, namun kartu anjungan tunai mandiri berjenis Silver ini pun dapat digunakan juga oleh jenis kartu penerbitan reguler.
- b. Kartu Reguler adalah kartu anjungan tunai mandiri yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti pin , pembelian dan pembayaran tagihan. Namun jika kita membuat kartu ATM jenis reguler ini kita harus menunggu selama kurang lebih dua minggu itu karena kartu ATM reguler tersebut disertakan nama pemilik kartu.

Kartu silver ini memiliki kelebihan sebagai berikut:

- 1) Penarikan sehari maksimal Rp 5.000.000,-
- 2) Saldo yang mengendap ditabungan sesuai jenis tabungan yang dimiliki
- 3) Transfer sesama bank jatim maksimal Rp 15.000.000,-
- 4) Transfer ke Bank lain Maksimal Rp 15.000.000,-



Gambar 3.4 Contoh Kartu ATM Instan Berjenis Silver Merah Putih

Sumber : PT Bank Jatim Cabang Jember



Gambar 3.4 Contoh Kartu ATM Reguler Berwarna Gold

Sumber : PT Bank Jatim Cabang Jember

Kartu ATM Gold ini memiliki kelebihan sebagai berikut :

- 1) Penarikan maksimal Rp 10.000.000,-
- 2) Saldo yang mengendap ditabungan sebesar Rp. 1.000.000,-
- 3) Transfer sesama Bank Jatim maksimal Rp 25.000.000,-
- 4) Transfer ke bank lain maksimal Rp 20.000.000,-

3.5 Internet Banking PT Bank Jatim

Internet Banking adalah salah satu electronic channel (*e-channel*) yang memungkinkan bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui media internet yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Layanan ini dapat digunakan nasabah perorangan dan perusahaan untuk melakukan kegiatannya.

3.5.1 Jenis Internet Banking PT Bank Jatim

Internet Banking Bank Jatim terdapat dua jenis pendaftarannya yaitu untuk nasabah pengguna *individual* dan untuk nasabah pengguna *corporate*. Pendaftaran tersebut dibedakan berdasarkan kepentingan pengguna layanan Internet Banking pada PT Bank Jatim. Untuk *corporate internet banking* terdiri dari dua aplikasi :

- a. *Back Office* : yaitu yang akan diakses oleh user Bank Jatim
- b. *Front Office*: yaitu yang akan diakses oleh nasabah pengguna.

Adapun fitur fitur yang diberikan internet banking Bank Jatim kepada nasabah untuk mengakses atau melakukan transaksi :

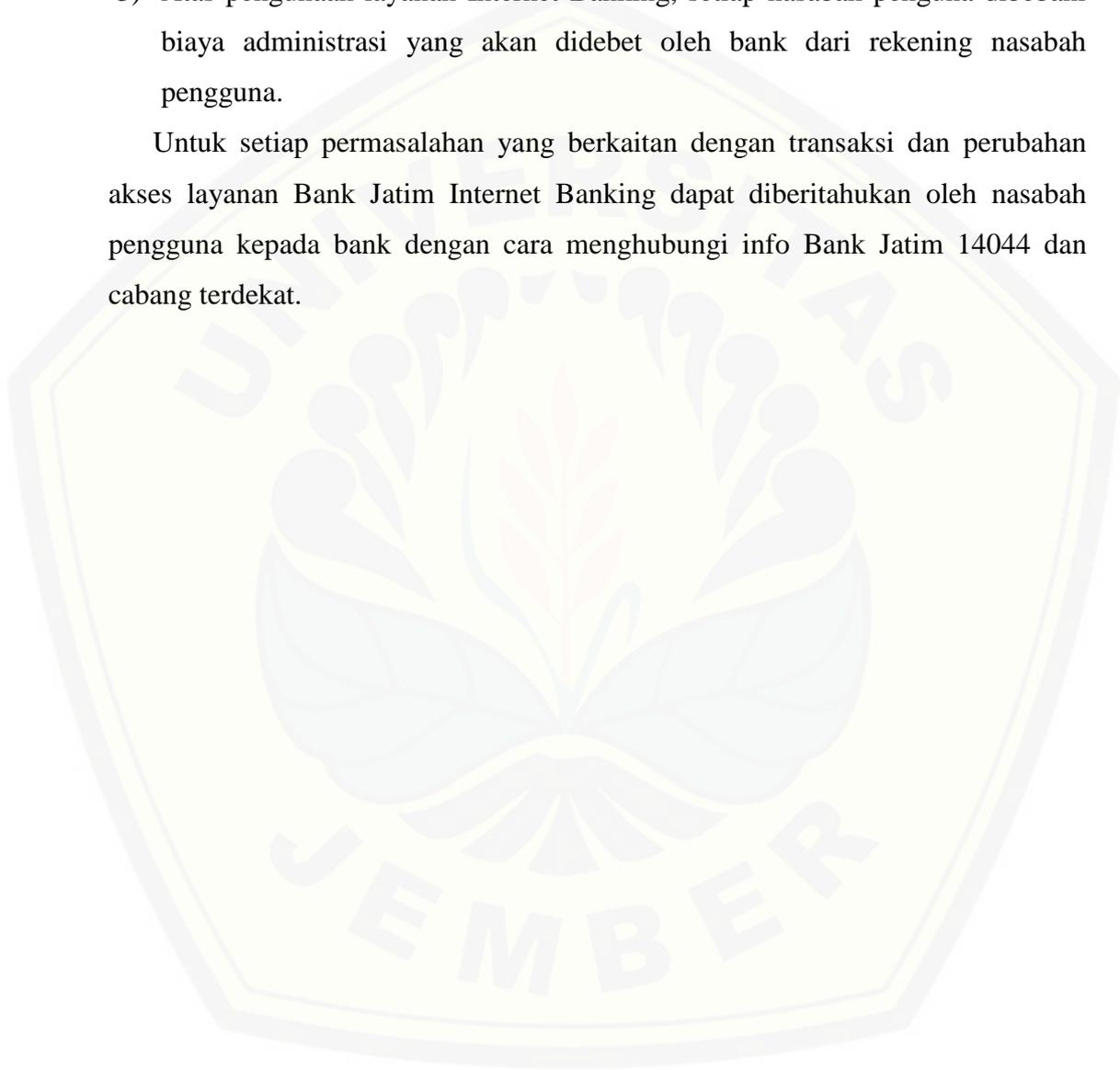
- 1) Informasi: nasabah dapat mengakses informasi suku bunga, saldo rekening, mutasi rekening, informasi kode bank.
- 2) Pembelian : nasabah dapat melakukan pembelian pulsa selular Prabayar dan listrik Prabayar.
- 3) Pembayaran : nasabah dapat melakukan pembayaran SPP, tagihan Listrik, pajak bumi bangunan, tiket Kereta Api, tiket Pesawat, Kartu Kredit dll
- 4) Transfer : transfer antar rekening Bank Jatim dan transfer dari rekening Bank Jatim ke rekening bank lain.

Semua kegiatan diatas dapat dilakukan oleh nasabah jika ingin menggunakan layanan internet banking Bank Jatim. Layanan ini mudah dioperasikan dan aman untuk bertransaksi karena dilengkapi dengan token PIN Bank Jatim, dapat diakses kapanpun dan dimana pun serta praktis tanpa harus ke ATM dan kantor Bank Jatim. Untuk menggunakan layanan berikut nasabah harus memenuhi syarat yang ditentukan diantaranya :

- 1) Memiliki rekening Tabungan, Giro Rupiah dan mata uang lainnya (sebagai rekening berikutnya bukan rekening utama).

- 2) Untuk pendaftaran di mesin anjungan tunai mandiri, harus memiliki kartu Bank Jatim debit sedangkan untuk pendaftaran di Kantor Cabang harus menunjukkan bukti identitas diri (KTP, SIM, Passport, KIMS) dan bukti kepemilikan rekening (buku tabungan, kartu Bank jatim debit)
- 3) Atas penggunaan layanan Internet Banking, setiap nasabah pengguna dibebani biaya administrasi yang akan didebet oleh bank dari rekening nasabah pengguna.

Untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Bank Jatim Internet Banking dapat diberitahukan oleh nasabah pengguna kepada bank dengan cara menghubungi info Bank Jatim 14044 dan cabang terdekat.



BAB V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksnakan di PT Bank Jatim Cabang Jember ditempatkan di bagian pelayanan nasabah, kesan yang didapatkan adalah memperoleh banyak ilmu dan pengalaman kerja tentang bagaimana perbankan terutama dalam pelayanan terhadap nasabah Bank Jatim.

a. Prosedur Pembukaan dan Penutupan ATM

Nasabah mendaftar mengisi formulir syarat dan ketentuan pemegang kartu ATM, kemudian *service assitant* akan verifikasi data syarat-syarat yang terdapat diformulir dan mengirim lembar ke 2 formulir kepada pelayanan nasabah untuk dientri biaya administrasi perbulan, selanjutnya pelayanan nasabah akan meregister dalam buku pembukaan ATM dan mengirim formulir permohonan kartu ATM kepada *Card Centre* yang terlebih dahulu disetujui oleh kantor pusat (pengiriman menggunakan *Fax* agar mempercepat proses), *Card Center* akan menerima dan mengirim Kartu serta PIN kepada bank untuk diberikan kepada nasabah. Untuk penutupan ATM nasabah mengisi formulir aplikasi dan membawa syarat penutupan sesuai dengan alasan penutupan kartu ATM, *service assistant* akan meneliti dan melengkapi data tersebut dan menyerahkan lembar ke dua untuk pelayanan nasabah, kemudian pelayanan nasabah akan meregister kedalam buku penutupan ATM, mengubah data biaya perbulan ATM dan mengirim kepada *Card Center* untuk diproses penutupan ATM.

b. Prosedur Internet Banking

Nasabah mendaftar untuk layanan Internet Banking dengan mengisi formulir syarat dan ketentuannya, *service assitant* akan melakukan verifikasi data dan menyerahkan formulir kepada pelayanan nasabah, selanjutnya *services assitant* akan memberikan PIN password Internet Banking kepada nasabah. Nasabah dapat mengakses login ke Internet Banking

DAFTAR PUSTAKA

- ATM. 2015. Landasan Teori. <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>
- Bank Indonesia. 2004. Surat Edaran : Penerapan Aturan Manajemen Resiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet atau Internet Banking. <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf>
- Ellen Florian. 2004. *Pengertian Anjungan Tunai Mandiri*. <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>
- Andri Feriyanto. 2015. *Pengantar Manjaemen*. Kebumen: Mediaterra
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Edisi Revisi. Jakarta. Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2006. *Pemasaran Jasa : Karakteristik Jasa dan Pelayanan*. <http://e-journal.uajy.ac.id/2625/3/2EM16110.pdf>
- Maryanto Supriyono.2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : CV Andi
- Maddy. 2009. *Pengertian pelayanan*. [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Suryanthi%20\(09-05-13-05-35-49\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Suryanthi%20(09-05-13-05-35-49).pdf)
- Salma Haryanto. 2011. *Media Internet Banking*. Dikutip dari <http://www.dudung.net/>.
- Undang-undang.1998. Undang Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.Jakarta: Prenhalindo
- www.bankjatim.co.id

Lampiran 1
Surat Balasan Permohonan Tempat PKN

Nomor : 054 / 0069 / Cjb / Um-Sdm

bankjatim
Jember, 18 Januari 2016

KEPADA
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
DI -
JEMBER

Perihal : Kesediaan Menjadi Tempat Praktek Kerja Nyata

Menunjuk surat saudara No. 0383/UN.25.1.4/PM/2016 , tanggal 19 Jan 2016, maka dengan ini kami menyampaikan kesediaan menjadi tempat program Praktek Kerja Nyata bagi Mahasiswa Universitas Jember tanggal 29 Februari 2016 s/d 01 April 2016.

Adapun nama peserta Praktek Kerja Nyata tersebut adalah :

No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	RAYNANDA S.A	130803101016	D-3 Mnj.Perusahaan
2.	INDAH TRU LESTARI	130803101046	D-3 Mnj.Perusahaan
3.	NINDIA TITIS K	130803101058-	D-3 Mnj.Perusahaan
4.	FINA NIRMALAWATI	130803101043	D-3 Mnj.Perusahaan

Demikian untuk menjadikan perhatian dan terima kasih .

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG JEMBER

bankjatim

CABANG JEMBER


YOYOK BUDI SATRIO
Pgs. Penimpin Cabang


RENY ARDIYUANA
Pgs. Penyelia Um Sdm

Lampiran 2
Daftar Absensi Peserta PKN

DAFTAR HADIR KULIAH KERJA NYATA MAHASISWA UNIVERSITAS JEMBER
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG JEMBER
PERIODE 01 Maret 2016 s/d 31 Maret 2016

NO	NAMA	NIM	TANDA TANGAN										
			1 Maret 16	2 Maret 16	3 Maret 16	4 Maret 16	7 Maret 16	8 Maret 16	9 Maret 16	10 Maret 16	11 Maret 16		
1.	FinanNirmalawati	130803101043	<i>Finan</i>										
2.	Indah Tri Lestari	130803101046	<i>Indah</i>										
3.	NidiaTiris .K	130803101058	<i>Nidia</i>										
4.	Raynanda S.A	130803101016	<i>Rayn</i>										

NO	NAMA	NIM	TANDA TANGAN										
			14 Maret 16	15 Maret 16	16 Maret 16	17 Maret 16	18 Maret 16	21 Maret 16	22 Maret 16	23 Maret 16			
1.	FinanNirmalawati	130803101043	<i>Finan</i>										
2.	Indah Tri Lestari	130803101046	<i>Indah</i>										
3.	NidiaTiris .K	130803101058	<i>Nidia</i>										
4.	Raynanda S.A	130803101016	<i>Rayn</i>										

NO	NAMA	NIM	TANDA TANGAN						
			24 Maret 16	25 Maret 16	28 Maret 16	29 Maret 16	30 Maret 16	31 Maret 16	
1.	FinanNirmalawati	130803101043	<i>Finan</i>	<i>Finan</i>	<i>Finan</i>	<i>Finan</i>	<i>Finan</i>	<i>Finan</i>	
2.	Indah Tri Lestari	130803101046	<i>Indah</i>	<i>Indah</i>	<i>Indah</i>	<i>Indah</i>	<i>Indah</i>	<i>Indah</i>	
3.	NidiaTiris .K	130803101058	<i>Nidia</i>	<i>Nidia</i>	<i>Nidia</i>	<i>Nidia</i>	<i>Nidia</i>	<i>Nidia</i>	
4.	Raynanda S.A	130803101016	<i>Rayn</i>	<i>Rayn</i>	<i>Rayn</i>	<i>Rayn</i>	<i>Rayn</i>	<i>Rayn</i>	

JEMBER, 31 MARET 2016
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR. Tbk
CABANG JEMBER



Lampiran 3
Surat Permohonan Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 1162/UN25.1.4/KR/2016
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT BANK JATIM JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
Perbantu Dekan I

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
NIP 19661020 199002 2 001

Lampran 4
Surat Hasil Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	A
2.	Ketertiban	84	A
3.	Prestasi Kerja	81	A
4.	Kesopanan	87	A
5.	Tanggung Jawab	89	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Indah Tri Lestari
N I M : 130803101046
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Andi Wahyu
Jabatan : PN (Pelayanan Nasabah)
Institusi : PT BANK JATIM JEMBER

Tanda Tangan dan

Stempel Lembaga :



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 5
Surat Keterangan Selesai Magang



Jember, 12 April 2016

SURAT - KETERANGAN
054/01773/Cjb/Um-Sdm/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : YOYOK BUDI SATRIO
Jabatan : Pemimpin Bid. Ops
Alamat : PT. BANK JATIM CABANG JEMBER
: Jl. A. Yani 3 A Jember

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa tersebut :

N a m a : INDAH TRI LESTARI
N.I.M : 130903101046
Fakultas : Ekonomi D 3 – Manajemen Perusahaan
: Universitas Jember

Benar – benar telah melaksanakan Program Praktek Kerja Nyata pada PT.
BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk Cabang Jember mulai
tanggal 29 Februari 2016 S/D 1 April 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk
dipergunakan sebagaimana mestinya

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG JEMBER ↓

bankjatim

CABANG JEMBER


YOYOK BUDI SATRIO
Pemimpin Bid. Ops


RENY ARDIYUANA
Pgs. Penyelia Umum – Sdm

Lampiran 6

Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 – Email :
fe@unej.ac.id Jember 68121

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : Indah Tri Lestari
N I M : 130803101046
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PROSEDUR KRIDIT MODAL KERJA PADA PT BANK JATIM JEMBER
(Revisi)

*Prosedur pelayanan kartu ATM dan Internet Banking
pada PT Bank Jatim Cabang Jember*

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dra. Lilik Farida, M.Si.	19631128 198902 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 19 Februari 2016 s.d 19 Juli 2016. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 19 Februari 2016
Kaprod. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi UNEJ

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
NIP. 19610209 198603 1 001

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7 Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Email :
fe@unej.ac.id Jember 68121

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Indah Tri Lestari
NIM : 130803101046
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : PROSEDUR KRIDIT MODAL KERJA PADA PT BANK JATIM JEMBER

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Farida, M.Si.
TMT_Persetujuan : 19 Februari 2016 s/d 19 Juli 2016
Perpanjangan : 19 Juli 2016 s/d 19 September 2016

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	25/2 2016	Konsultasi jidne	1.
2.			2.
3.	19/4 2016	Perbaiki sesuai saran	3.
4.	3/5 2016	Perbaiki sesuai saran	4.
5.	11/5 2016	Perbaiki sesuai saran	5.
6.		- Keenmp: jelsa & reinghas	6.
7.		- perhatikan penulisan dg. menggunakan	7.
8.		ejas OT yg. benar	8.
9.			9.
10.	19/5 2016	Ace Ujra PKN	10.
11.			11.
12.			12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
NIP. 19610209 198603 1 001

Jember, 23 Februari 2016
Dosen Pembimbing

Dra. Lilik Farida, M.Si.
NIP. 19631128 198902 2 001

Lampiran 10
Formulir Pendaftaran Internet Banking
Individu



 **FORMULIR PENDAFTARAN**
BANK JATIM INTERNET BANKING
(Individual)

Nama Nasabah :	_____
Nomor CIF :	_____
Kantor Cabang :	_____

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk

Lampiran 11
Formulir Pendaftaran Internet Banking
Corporate



**FORMULIR PENDAFTARAN
BANK JATIM INTERNET BANKING**

(Corporate)

Nama Nasabah :	_____
Nomor CIF :	_____
Kantor Cabang :	_____

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk

Lampiran 12
Isi Formulir Internet Banking
Individu



**FORMULIR PENDAFTARAN bankjatim INTERNET BANKING
INDIVIDUAL**



Tanggal Pengisian Formulir - -

DATA IDENTITAS

Harap diisi dengan huruf cetak dan beri tanda (x) pada kotak pilihan yang sesuai

Nama Nasabah

No. CIF

No. Rekening

No. Kartu **bankjatim** ATM

Jenis Tanda Pengenal KTP SIM Paspor KITAS

No. Tanda Pengenal

Telepon Rumah HP

Kantor email

PERSETUJUAN

- bankjatim** telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik layanan **bankjatim** *Internet Banking* yang akan saya/kami manfaatkan dan saya/ kami telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan layanan **bankjatim** *Internet Banking* termasuk manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada layanan **bankjatim** *Internet Banking* tersebut.
- Saya/ kami telah menerima, membaca, dan menyetujui ketentuan-ketentuan produk **bankjatim** yang akan saya/ kami manfaatkan serta tunduk pada ketentuan-ketentuan tersebut beserta segala bentuk perubahannya yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh **bankjatim** dalam bentuk dan melalui sarana apapun, sebagaimana tercantum pada ketentuan umum & syarat khusus **bankjatim** *Internet Banking*.

(_____)

Tanda Tangan & Nama Jelas

Cek Verifikasi	Sesuai	Tidak
1. Bukti Kepemilikan Rekening		
2. Kartu bankjatim ATM		
3. Tanda Pengenal (KTP/SIM/Paspor)		
4. Tempat & Tanggal Lahir		
5. Nama Gadis Ibu Kandung		

	Diproses	Diperiksa	Disetujui
TGL/ JAM			
NAMA			
TANDA TANGAN			

Lampiran 13

Ketentuan Umum dan syarat Khusus

Internet Banking

KETENTUAN UMUM & SYARAT KHUSUS bankjatim INTERNET BANKING



PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk

Dengan ini, saya / kami selaku Nasabah menyatakan tunduk dan menaati semua ketentuan yang berlaku di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk yang selanjutnya disebut Bank, termasuk namun tidak terbatas pada Ketentuan Umum dan Syarat Khusus sebagai berikut :

I. ISTILAH

- bankjatim** Internet Banking adalah salah satu *delivery channel e-banking* dari **bankjatim** untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.
- Bank adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk yang meliputi Kantor Pusat dan/ atau Kantor Cabang serta Kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
- Nasabah adalah perorangan pemilik rekening simpanan dalam mata uang rupiah berupa Giro dan Tabungan.
- Nasabah Pengguna adalah Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan **bankjatim** Internet Banking.
- Password Default Registrasi **bankjatim** Internet Banking adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna yang diberikan oleh Bank melalui email pribadi Nasabah yang didaftarkan dan melalui PIN Mailer yang tercetak otomatis oleh system. PIN Registrasi tersebut digunakan untuk melakukan aktivasi pada browser layanan **bankjatim** Internet Banking. PIN Registrasi ini tidak dipergunakan lagi setelah Nasabah Pengguna dinyatakan sukses melakukan proses aktivasi layanan **bankjatim** Internet Banking.
- User ID adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah Pengguna yang harus dicantumkan setiap kali penggunaan layanan **bankjatim** Internet Banking.
- PIN Token BANK JATIM Internet Banking adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna serta harus dicantumkan oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan layanan **bankjatim** Internet Banking. Bersama-sama dengan user ID, PIN digunakan untuk membuktikan bahwa Nasabah bersangkutan adalah Nasabah yang berhak atas layanan **bankjatim** Internet Banking.

II. SYARAT PENDAFTARAN **bankjatim** INTERNET BANKING

- Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi serta Ketentuan Umum dan Syarat Khusus **bankjatim** Internet Banking yang dapat diperoleh di cabang.
- Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
- Telah membaca dan memahami Ketentuan Umum dan Syarat Khusus **bankjatim** Internet Banking.

III. KETENTUAN PENGGUNAAN **bankjatim** INTERNET BANKING

- Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan **bankjatim** Internet Banking untuk mendapatkan informasi dan/ atau melakukan transaksi Perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
- Pada saat pertama kali menggunakan layanan **bankjatim** Internet Banking, Nasabah Pengguna diharuskan melakukan registrasi melalui ATM dan/ atau cabang terdekat.

IV. KETENTUAN PELAKSANAAN TRANSAKSI FINANSIAL

- Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaktepatan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
- Nasabah Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan/ atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh system sebelum adanya tanda persetujuan.
- Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan PIN pada kolom yang telah disediakan

pada halaman layanan transaksi **bankjatim** Internet Banking.

- Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
- Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud.
- Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan PIN dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan PIN atau menilai meupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
- Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
 - Saldo Rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup;
 - Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada halaman transaksi layanan **bankjatim** Internet Banking dan bukti tersebut akan tersimpan di dalam menu aktivitas transaksi selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi.
- Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
 - Dengan dilaksanakannya transaksi melalui **bankjatim** Internet Banking, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 - Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, *tape/cartridge*, *print out* komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
- Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
- Semua komunikasi melalui *e-mail* yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, otentik, asli dan benar serta memberikan efek yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.
- Bank tidak diwajibkan untuk melaksanakan setiap perintah baik yang ditandatangani maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui *e-mail* yang tidak aman. Nasabah disarankan untuk tidak mengirim informasi rahasia melalui *e-mail* yang tidak aman.
- Bank berhak menghentikan layanan **bankjatim** Internet Banking untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaruan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.

V. USER ID & PIN **bankjatim** INTERNET BANKING

- User ID dan PIN merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna.
- Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN **bankjatim** Internet Banking dengan cara:

- Tidak memberitahukan User ID dan PIN **bankjatim** Internet Banking kepada orang lain.
 - Tidak mencatatkan PIN **bankjatim** Internet Banking pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - Memusnahkan secepatnya *Password Default Registrasi* dan *PIN Mailer bankjatim* Internet Banking setelah menerimanya.
 - Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN **bankjatim** Internet Banking agar tidak terlihat orang lain.
 - Sering mengganti PIN **bankjatim** Internet Banking secara berkala.
- Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan PIN maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
 - Penggunaan User ID dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna, sehingga karenanya Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan PIN dalam setiap perintah atas transaksi **bankjatim** Internet Banking juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.
 - Segala penyalahgunaan *Password Registrasi/User ID* dan PIN **bankjatim** Internet Banking merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan *Password Registrasi/User ID* dan PIN **bankjatim** Internet Banking.

VI. PENGHENTIAN AKSES LAYANAN **bankjatim** INTERNET BANKING

- Akses layanan **bankjatim** Internet Banking akan dihentikan oleh Bank apabila:
 - Nasabah Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan **bankjatim** Internet Banking secara permanen yang antara lain disebabkan oleh:
 - * *Password Registrasi/User ID* dan/ atau PIN **bankjatim** Internet Banking Nasabah Pengguna lupa.
 - * Nasabah Pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan **bankjatim** Internet Banking.
 - Salah memasukkan PIN **bankjatim** Internet Banking sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 - Diterimanya laporan tertulis dari Nasabah Pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya User ID dan PIN oleh pihak lain yang tidak berwenang.
 - Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Pengguna harus menghubungi Cabang terdekat dan melakukan pendaftaran ulang.

VII. FORCE MAJEURE

Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian, kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada segala gangguan virus komputer atau sistem Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan **bankjatim** Internet

Lampiran 14

Lanjutan Ketentuan Umum dan Syarat Khusus Internet Banking

Banking, web browser atau komputer sistem Bank, Nasabah, atau *Internet Service Provider*, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

VIII. PEMBERITAHAUAN

- Untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan **bankjatim** Internet Banking, dapat diberitahukan oleh Nasabah Pengguna kepada Bank dengan cara menghubungi INFO **bankjatim** 14044 dan/atau Cabang terdekat.
- Setiap pemberitahuan dari Bank kepada Nasabah Pengguna akan dilakukan melalui:
 - E-mail Nasabah Pengguna yang terdaftar dalam layanan **bankjatim** Internet Banking; atau
 - Surat yang dikirimkan ke alamat Nasabah Pengguna; atau
 - Sarana lainnya yang dapat digunakan oleh Bank.

IX. LAIN-LAIN

- Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan **bankjatim** Internet Banking adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tabungan jika dicetak.
- Bila terdapat perbedaan mutasi antara yang tercatat di Rekening Koran yang dikeluarkan oleh Bank dan/atau Buku Tabungan dengan yang tercatat di layanan **bankjatim** Internet Banking maka yang menjadi acuan adalah Rekening Koran yang dikeluarkan oleh Bank.
- Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- Nasabah Pengguna tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta ketentuan umum dan syarat khusus pembukaan rekening giro dan/atau, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
- Atas penggunaan layanan **bankjatim** Internet Banking, setiap Nasabah Pengguna dibebani biaya administrasi yang akan didebet oleh Bank dari rekening Nasabah Pengguna.
- Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam Ketentuan Umum dan Syarat Khusus ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan **bankjatim** Internet Banking.

X. KETENTUAN PENGGUNAAN TOKEN **bankjatim** INTERNET BANKING

- Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking adalah Nasabah Pengguna **bankjatim** Internet Banking yang mengajukan permohonan untuk mendapat Token **bankjatim** Internet Banking.
- Setelah menerima Token **bankjatim** Internet Banking dan diaktifkan dengan menggunakan *Password Default Registrasi*, segera lakukan penggantian PIN Token **bankjatim** Internet Banking anda. Token **bankjatim** Internet Banking adalah nomor identifikasi yang harus dimasukkan saat mengaktifkan Token **bankjatim** Internet Banking.
- Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking wajib merahasiakan dengan sebaik-baiknya PIN Token **bankjatim** Internet Banking dengan cara:
 - Tidak akan memberitahukan PIN tersebut kepada siapapun juga.
 - Tidak menuliskan PIN pada meja, handphone atau menyimpannya dalam bentuk tertulis atau pada aplikasi komputer atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain.
 - Tidak membuat PIN yang merupakan urutan angka, contoh 123456.
 - Tidak membuat PIN yang merupakan pengulangan satu angka, contoh: 11111.
 - Tidak membuat PIN yang merupakan angka : tanggal lahir, nomor telephone nomor kendaraan dan lain-lain yang mudah diingat/ ditebak orang lain.
 - Tidak meminjamkan Token **bankjatim** Internet Banking atau memberitahukan PIN Token **bankjatim** Internet Banking anda kepada siapapun.
- Segala akibat yang timbul sehubungan dengan penyalahgunaan PIN tersebut menjadi tanggung

jawab Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking sepenuhnya. Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul baik dari pihak lain maupun dari Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN.

- Token **bankjatim** Internet Banking tetap milik Bank dan harus segera dikembalikan kepada Bank jika diminta oleh Bank.
- Token **bankjatim** Internet Banking hanya dapat digunakan untuk keperluan Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dan tidak dapat dipindahtangankan dengan cara apapun juga.
- Token **bankjatim** Internet Banking tidak dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan lain selain untuk transaksi-transaksi yang telah ditentukan Bank.
- Token **bankjatim** Internet Banking wajib dipelihara oleh Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking.
- Bank menerima dan menjalankan setiap instruksi Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan Token **bankjatim** Internet Banking dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian ataupun keabsahan atau kewenangan pengguna Token **bankjatim** Internet Banking atau meniali maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud dan oleh karena itu instruksi tersebut sah mengikat Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking, kecuali Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dapat membuktikan sebaliknya.
- Token **bankjatim** Internet Banking akan terblokir jika salah memasukkan PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
- Dalam hal Token **bankjatim** Internet Banking terblokir karena kesalahan memasukkan PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, maka Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking wajib menghubungi Bank.
- Dalam hal Token **bankjatim** Internet Banking dicuri atau hilang, maka Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking wajib memberitahukan kepada Bank, melalui Kantor Cabang terdekat selama jam kerja dengan disertai penegasan secara tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking dalam bentuk dan isi yang dapat diterima Bank. Jika Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking tidak dapat datang ke Kantor Cabang Bank maka pemberitahuan tersebut dapat disampaikan melalui telepon ke INFO **bankjatim** 14044. Atas pemberitahuan tersebut Bank akan memutus koneksi Token **bankjatim** Internet Banking terhadap sistem **bankjatim** Internet Banking sehingga Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan transaksi finansial. Selama pemberitahuan belum diterima oleh Bank, maka Bank tidak akan bertanggung jawab atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Token **bankjatim** Internet Banking yang dicuri atau hilang dan Nasabah tidak dapat mengajukan Token **bankjatim** Internet Banking yang baru.
- Dalam hal Token **bankjatim** Internet Banking dicuri atau hilang, maka Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking wajib memberitahukan kepada Bank, melalui Kantor cabang terdekat selama jam kerja dengan disertai penegasan secara tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking dalam bentuk dan isi yang dapat diterima Bank. Jika Nasabah Pengguna Token **bankjatim** Internet Banking tidak dapat datang ke Kantor Cabang Bank maka pemberitahuan tersebut dapat disampaikan melalui telepon ke INFO **bankjatim** 14044. Atas pemberitahuan tersebut Bank akan memutus koneksi Token **bankjatim** Internet Banking terhadap sistem **bankjatim** Internet Banking sehingga Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan transaksi finansial. Selama pemberitahuan belum diterima oleh Bank, maka Bank tidak akan bertanggung jawab atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Token **bankjatim** Internet Banking yang dicuri atau hilang dan Nasabah tidak dapat mengajukan Token **bankjatim** Internet Banking yang baru.
- Apabila Token **bankjatim** Internet Banking rusak, maka Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking wajib melaporkan kepada Bank dan menyerahkan Token **bankjatim** Internet Banking yang rusak untuk dilakukan penggantian.

- Biaya administrasi Token **bankjatim** Internet Banking baik untuk permohonan baru maupun penggantian karena rusak, hilang, atau dicuri adalah sesuai dengan tarif yang akan diberitahukan oleh Bank.
- Proses penyelesaian *reversal*/ retur pengembalian terkait proses transaksi Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking yang gagal maksimal satu bulan terhitung sejak tanggal transaksi dilakukan.
- Penggunaan Token **bankjatim** Internet Banking oleh pihak lain dengan alasan apapun juga tidak diperbolehkan Bank. Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking tersebut membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul dari pihak lain dan atau Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking sebagai akibat dari penyalahgunaan penggunaan Token **bankjatim** Internet Banking.
- Bank setiap saat berhak untuk memblokir, membatalkan, menarik, atau memperbaharui Token **bankjatim** Internet Banking dan atau rekening Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dalam bentuk apapun, bilamana Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking tidak lagi memenuhi syarat dan ketentuan **bankjatim** Internet Banking.
- Bank setiap saat berhak untuk memblokir, membatalkan, menarik, atau memperbaharui Token **bankjatim** Internet Banking dan atau rekening Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dalam bentuk apapun, bilamana Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking tidak lagi memenuhi syarat dan ketentuan **bankjatim** Internet Banking.
- Selama status Token **bankjatim** Internet Banking "hilang" atau "rusak" atau "non-aktif", maka Nasabah Pengguna tetap dapat menikmati layanan transaksi non finansial pada **bankjatim** Internet Banking.
- Apabila Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking tidak ingin menggunakan Token **bankjatim** Internet Banking lagi, maka Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis dan Token **bankjatim** Internet Banking tersebut harus diserahkan kembali kepada Bank. Pengakhiran atas penggunaan Token **bankjatim** Internet Banking tersebut berlaku sejak surat pemberitahuan yang ditandatangani oleh Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking diterima oleh Bank.
- Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dengan ini terikat dan tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai penggunaan Token **bankjatim** Internet Banking yang diatur oleh Bank dan segala perubahannya dalam bentuk apapun yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank kepada Pemegang Token **bankjatim** Internet Banking dalam bentuk dan melalui sarana apapun.

Dengan ini saya/ kami menyatakan setuju dan bersedia menaati ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan aktivasi **bankjatim** Internet Banking diatas yang berlaku di Bank.

Tanda Tangan Nasabah

(.....)