
ANALISIS PEMANFAATAN FUNGSI ATM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. BCA TBK MEDAN

Lidia Yunita

Program Studi Administrasi Perkantoran-Politeknik Trijaya Krama
Jl. Iskandar Muda No.1, Medan, 20154, Indonesia

risamm88@yahoo.com

Abstrak

Dunia perbankan saat ini sudah sangat maju seiring perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang dimiliki manusia. Kehidupan manusia yang sangat mobile, pastilah menuntut gaya hidup yang praktis dan cepat. Bank BCA adalah bank swasta yang dinilai cukup baik, karena merupakan bank transaksional terbesar dan terpercaya di Indonesia. Secara umum fungsi ATM itu adalah untuk melakukan transaksi penarikan uang tunai seperti : Dapat menarik uang tunai 24 jam sehari, nasabah tidak tergantung pada jam pelayanan bank, dapat digunakan sebagai kartu debit, bebas antrian panjang, menghemat waktu, karena tidak lagi mengikuti prosedur administrasi, lebih gampang dicapai karena tersedia di berbagai lokasi yang strategis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka masalah yang dihadapi PT. BCA Tbk adalah sebagai berikut : “ Sejahterama Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah “.

Hipotesis adalah jawaban sementara atas permasalahan yang dihadapi dan akan diuji kebenarannya melalui analisis dan evaluasi. Hipotesa yang dikemukakan sehubungan dengan masalah tersebut adalah: “tingkat penggunaan fasilitas ATM pada PT. BCA masih rendah sehingga menyebabkan antrian di teller.”

Analisa data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan) dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak yang berwenang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selanjutnya, dapat disimpulkan sejauhmana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah yaitu : ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang pembayaran tagihan transfer dan lainnya. ATM sebagai salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi, sehingga

mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada teller. Transaksi layanan ATM berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo merupakan aktifitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah Bank BCA.

Kata kunci : Analisa pemanfaatan, peningkatan pelayanan nasabah.

Abstract

The banking sector is now very advanced with the development of science and technology human beings. Human life is very mobile, it must demand a lifestyle that is practical and fast. BCA Bank is a private bank that is considered quite good, because it is the biggest and most reliable transactional bank in Indonesia. In general, the function ATM that is to make transactions of cash withdrawal as: to withdraw cash 24 hours a day, the customer does not depend on the hours of service of the bank, can be used as a debit card, free long queues, save time, because it no longer follow administrative procedures, more easily achieved because it is available in various strategic locations

Based on the research that has been done, the problems faced by PT. BCA Tbk is sebagai follows: "How far Utilization Of Function ATM Customer Service Improvement".

The hypothesis is a temporary answer to the problems faced and be verifiable through analysis and evaluasi. Hipotesa dikemukakan in connection with the issue is: "the level of use of the ATM facility at PT. BCA is still low, causing queues at the teller. "

Data analysis was done by observation (observation) and interviews conducted by researchers with the authorities.

Based on research done next, we can conclude the extent of use of ATM functions to the improvement of customer service are: ATM is a machine or device that serves as a bank service automatically, unable to withdraw money transfer and other bill

payments. ATM as one of the bank's efforts to improve services to customers to more efficiently and effectively by optimizing communication network, so as to increase revenue and reduce queues at teller. ATM service transactions such as cash withdrawal and balance print an activity that is most widely used by customers of Bank BCA.

Keywords: Analysis ATM utilization, improved customer service.

I PENDAHULUAN

Teknologi sistem informasi merupakan faktor pendukung yang amat strategis dalam kegiatan operasional perbankan. Transaksi keuangan melalui perbankan sudah menjadi bagian kebutuhan utama saat ini.

Bentuk teknologi saat tersebut antara lain Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM memang praktis, hanya dalam hitungan menit, sejumlah uang yang kita butuhkan akan langsung tersedia. ATM adalah solusi yang tepat untuk ukuran manusia zaman sekarang yang serba sibuk.

Pada mulanya, orang menggunakan jasa perbankan sebatas tiga produk utama bank yaitu : tabungan, deposito dan giro. Namun, perkembangan kebutuhan yang tidak terbatas menuntut perbankan harus menyediakan berbagai macam produk dan layanan dengan berbagai kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

PT. BCA Tbk Medan, sebagai pemain utama dibisnis perbankan di Indonesia, terlahir sebagai bank besar yang melayani berbagai kebutuhan transaksi keuangan. Tidak kurang dari 950 kantor cabang di 5 kota besar di dunia, ditambah dengan 800 bank koresponden di seluruh dunia yang membuat transaksi internasional ke negara manapun tanpa batas.

PT. BCA Tbk merupakan bank yang mempunyai jaringan elektronik terluas di Indonesia. Jaringan ATM I Indonesia berjumlah +/- 2500 ATM tersebar diseluruh pelosok wilayah Indonesia. ATM BCA juga dapat melakukan transaksi di jaringan ATM yang berkoneksi dengan BCA antara lain 5000 ATM Link, 5000 ATM bersama dan jutaan ATM berlogo Maestro diseluruh dunia.

Dengan mudah nasabah melakukan transaksi tanpa terbatas waktu, jam kantor dan hari libur, tentu didukung dengan penggunaan teknologi mesin ATM yang bersistem online.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ATM merupakan suatu temuan teknologi yang sangat bermanfaat guna pemenuhan kebutuhan nasabah, oleh karena itu peneliti mencoba membahas tentang pemanfaatan fungsi ATM tersebut terhadap peningkatan pelayanan nasabah. Dari uraian diatas dengan terbatasnya waktu dan biaya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT. BCA Tbk Medan “.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Sejauhmana Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah”.

Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun perusahaan yang peneliti teliti adalah PT. BCA Tbk Medan dengan lokasi perusahaan berada di jalan Bukit Barisan No. 3 Medan, Penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai bulan Agustus 2013.

Hasil Yang di Harapkan

Sesuai dengan harapan peneliti dari awal untuk mengetahui sejauhmana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah”.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan sifat suatu kejadian ataupun keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan untuk memeriksa sebab – sebab dari suatu kejadian ataupun keadaan tertentu. Misalnya, analisa pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah.

Prosedur Penelitian

Dalam rangka penulisan penelitian ini, peneliti akan melakukan dua cara yaitu pengumpulan data, yaitu :

- a. Observasi (pengamatan), yaitu melihat secara langsung dan secepatnya pemanfaatan fungsi ATM dan peningkatan pelayanan nasabah yang telah dilakukan oleh PT. BCA Tbk Medan yang diteliti.

- b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak perusahaan yang berwenang memberikan keterangan yang diperlukan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang memilih karakteristik tertentu didalam suatu penelitian. Di dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah karyawan tetap PT. BCA Tbk Medan yang berjumlah 25 orang.

Teknik Analisa Data Penelitian

Metode analisis dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Metode Deskriptif
Yaitu analisis yang dilakukan dengan mengumpulkan data, menyusun dan menafsirkan serta menganalisa sehingga memberi gambaran mengenai pemanfaatan fungsi ATM dan peningkatan pelayanan nasabah yang telah dilakukan oleh PT. BCA Tbk Medan.
- b. Metode Deduktif
Yaitu mengambil kesimpulan khusus berdasarkan teori yang telah diterima sebagai suatu kebenaran umum mengenai fakta yang diamati.

Sumber Data Penelitian

Data merupakan keterangan yang dapat memberi gambaran tentang suatu keadaan atau masalah. Data yang diolah merupakan dasar yang objektif didalam proses pembuatan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Dalam penelitian ini penulis memerlukan sumber data dari :

- a. Data Primer
Data primer merupakan data yang diperoleh penulis dari lapangan berupa hasil yang dilakukan pada perusahaan.
- b. Data Sekunder
Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari tulisan – tulisan yang berhubungan dengan objek penelitian.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Pemanfaatan ATM Oleh Nasabah

Dari sudut pandang bank, pemanfaatan ATM antarlain ditujukan untuk mempertahankan atau memperluas pangsa pasar masing – masing. Pengembangan jasa ATM ini oleh bank membuka peluang bagi lembaga tersebut untuk memperluas

jaringan nasabah dan pelayanan pada nasabah yang bahkan tidak mengenal batas tempat dan waktu. Hal ini mengingatkan pemanfaatan perkembangan teknologi memberikan peluang bagi bank untuk memperluas jaringan operasional di daerah, kotabahkan di Negara lain tanpa perlu mendirikan jaringan fisik kantor – kantor cabang baru untuk menjangkau target nasabah dari kegiatan pemasaran jasa oleh masing – masing bank.

Perbankan mengembangkan fasilitas pelayanan berupa ATM untuk mempertahankan eksistensi usaha dari persaingan dengan competitor dan sekaligus memperluas jaringan operasional bank yang bersangkutan.

Penyediaan fasilitas juga sebagai strategi untuk menekan biaya dengan mengurangi jumlah pegawai dengan hilangnya pekerjaan administrative pencatatan transaksi dalam bentuk kertas – kertas kerja yang digantikan menjadi pencatatan otomatis secara elektronik.

Adapun dari sisi nasabah bank, disamping factor kenyamanan dan kecepatan penyelesaian transaksi, factor personifikasi dan privasi pelayanan menjadi pertimbangan pengguna jasa ATM. Hilangnya sebagian proses validasi manual, semakin mempercepat proses penyelesaian transaksi. Pelayanan jasa melalui ATM juga memberikan privatisasi bagi nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan yang dilakukannya, dan dengan demikian juga dinilai meningkatkan keamanan dan kerahasiaan atas pelaksanaan transaksi – transaksi tersebut.

Untuk pelayanan pada nasabahnya, BCA mendirikan ATM pada lokasi – lokasi yang sering dikunjungi, misalnya pasar swalayan, pusat hiburan, hotel, rumah sakit. Adapun pelayanan dapat diperoleh nasabah dari pemanfaatan ATM adalah:

- o Penarikan Tunai
- o Transfer
- o Informasi Saldo
- o Ganti PIN
- o Pembayaran Tagihan
- o Pembelian / isi ulang pulsa

Sumber dari PT. BCA Tbk Medan bahwa menurut konsultan Booz and Allen Hamilton, biaya yang dikeluarkan per transaksi ATM adalah US\$0.27 sedangkan di teller adalah US\$ 1.07 per transaksi. Bila 1000 transaksi yang dilakukan di teller dapat dialihkan ke ATM maka BCA dapat menghemat sebesar US\$ 800 setiap bulannya.

Tabel 1
Rekapitulasi Transaksi dan Performance ATM
Periode Januari – Desember 2011

NO	BULAN	FUNGSI ATM				
		Ganti PIN	Cek Saldo	Transfer	Pembayaran Rekening	Penarikan Tunai
1	1	2102	134459	2393	4479	264943
2	2	1624	134564	2752	5741	332205
3	3	1648	125058	2984	5202	26652
4	4	1739	136596	3492	5431	288832
5	5	1706	142763	4111	6001	288180
6	6	1615	130379	3715	5077	279789
7	7	1731	129732	4081	5749	290468
8	8	1629	130262	4002	7670	286581
9	9	1651	122625	3873	9188	272235
10	10	1909	136413	4330	8866	296937
11	11	1963	139937	5008	9166	293060
12	12	1707	139616	4844	10006	297394

Sumber : PT. Bank BCA Tbk Medan 2012

Berdasarkan laporan bulanan performance ATM yang diperoleh bahwasannya pelayanan yang paling sering digunakan oleh nasabah BCA dari ATM adalah transaksi penarikan tunai, cek saldo, sementara fungsi pemafaatan lainnya kurang begitu dimanfaatkan.

Dari table tersebut memperlihatkan kecendrungan peningkatan pemakaian fungsi ATM selama periode 2010 setiap bulannya yang dilakukan nasabah.

Tabel.2
Pemanfaatan Fungsi Pelayanan ATM Oleh
Nasabah
Tahun 2011

NO	Fungsi ATM	Pengguna ATM			Jumlah
		Pegawai	Mahasiswa	IBUR	
1	Penarikan Tunai	8	3	4	15
2	Pembayaran Tagihan	5	0	3	8
3	Transfer	7	1	2	10
4	Ganti PIN	2	1	1	4
4	Cek Saldo	5	4	4	13
Total					50

Sumber : PT. BCA Tbk Medan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa menu transaksi yang paling dominan dilakukan adalah

penarikan tunai berdasarkan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa 15 orang nasabah atau 30% nya melakukan penarikan tunai. Menurut pengalaman para nasabah, mengambil uang dikasir menghabiskan waktu kurang lebih 30 hingga 60 menit. Sementara bila melakukan penarikan tunai melalui ATM, nasabah hanya membutuhkan waktu lebih kurang 25 hingga 50 menit.

Laporan pemanfaatan ATM dari bulan Januari sampai Desember 2010, memperlihatkan kecendrungan kenaikan bila dibandingkan dari tahun sebelumnya. Kecendrungan ini diakibatkan kesadaran nasabah BCA tentang ATM dibandingkan melakukan transaksi dikasir.

Adapun faktor – faktor yang menyebabkan nasabah kurang tertarik untuk memanfaatkan fungsi ATM tersebut adalah :

1. Kurang Aman
Nasabah merasa kurang aman cenderung dalam penggunaan transaksi pembayaran tagihan, baik tagihan handphone maupun kartu kredit karena tidak dinyatakan dengan jelas bahwa tagihan tersebut sudah dibayar atau tidak. Dalam hal ini diperoleh kesimpulan bahwa nasabah membutuhkan bukti yang jelas yang dapat membuat rasa aman apabila masa tertentu terjadi kekeliruan dengan pihak pembuat tagihan. Demikian juga halnya dengan melakukan kegiatan transfer melalui ATM, disini belum jelas apakah uang yang ditransfer berhasil masuk ke rekening yang dituju atau tidak. Disisi lain lokasi ATM berada kadang memberikan rasa kurang aman bagi beberapa orang.
2. Kurang Memahami Penggunaan
Langkah – langkah penggunaan ATM melalui buku panduan yang telah diberikan kadang masih belum dimengerti oleh sebagian nasabah. Namun ada juga kemungkinan adanya sikap malu / minder dengan penggunaan teknologi yang dihadapi (bank minder).
3. Kurang Akurat
Adanya ketidak cocokan saldo nasabah yang di cek melalui ATM dengan saldo yang ada dibuku tabungan nasabah. Hal ini terjadi karena adanya keterlambatan pembukuan saldo yang diproses oleh sistem (gagal refres / download) atau uang tidak keluar dari ATM tetapi saldo tertarik.

Tabel.3
Rekapitulasi Pengaduan ATM Regional
Center Medan
Periode Juli – Desember 2011

No	Masalah Kartu	Bulan					
		7	8	9	10	11	12
1	Kartu Rusak	3	1	1	3	15	10
2	Kartu Hilang	7	5	8	14	5	11
3	Kartu Tertelan	26	25	23	40	41	33
		1	6	1	4	2	1
4	Pengambilan kartu tertelan	11	93	82	92	87	85
		1					
5	Salah PIN	8	7	18	9	9	20
6	Pengiriman kartu ke cabang	34	18	25	22	11	16
		5	6	2	7	7	9
	Total	73	54	59	74	52	62
		5	8	2	5	8	6

Sumber : PT. BCA Tbk Medan, 2012

engan Rekapitulasi pengaduan nasabah dalam masalah kartu dengan rata – rata perbulan komplain kurang lebih 600=20 / hari. Sedangkan untuk masalah rekening dengan rata – rata perbulan komplain kurang lebih 300=10 / hari. Bila dibandingkan dengan total transaksi perbulan kurang lebih 360.000, maka bobot komplain yang dilakukan oleh nasabah masih tergolong cukup ringan yaitu 0.16% dari total transaksi kartu perbulan. Dan 0.08% dari total transaksi rekening perbulan. Sehingga orang mengatakan sering terjadinya antrian pada teller BCA yang menunjukkan indikasi penggunaan fasilitas ATM BCA tidak terbukti.

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat faktor penghambat penggunaan ATM

Tabel.4
Faktor Penghambat Penggunaan ATM

No	Alasan	Penggunaan ATM			Jlh
		Pegawai	siswa	Ibu RT	
1	Kurang Aman	9	1	3	15
2	Kurang Memahami Peraturan	3	4	5	12
3	Kurang Akurat	12	9	2	23
4	Tidak Ada	1	1		2

Sumber : PT. BCA Tbk Medan, 2012

Disamping dari alasan – alasan tersebut, berbagai kendala teknologi tidak jarang ditemui oleh nasabah. Untuk lebih jelasnya kita dapat melihat data – data permasalahan ATM yang direkapitulasi selama enam bulan terakhir yaitu dari bulan Juli sampai dengan Desember 2011.

Dari tabel tersebut memperlihatkan bahwa jumlah kartu tertelan dan rekening yang terdebit namun uang tidak keluar dari ATM sangatlah dominan, dan data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengaduan setiap bulannya tidak sama. Dimana terlihat jumlah pengaduan nasabah terjadi paling banyak di bulan Desember. Permasalahan ini sering dialami nasabah saat transaksi di ATM yang diakibatkan kendala – kendala dari teknologi itu sendiri.

Jumlah kartu ATM nasabah yang sering tertelan di mesin ATM, berdasarkan survei langsung ke lapangan hal ini pada umumnya terjadi karena kelalaian nasabah sendiri, dimana nasabah salah memasukkan nomor PIN, kondisi kartu dalam keadaan terblokir, terdapat gangguan pada mesin ATM.

Dengan adanya hambatan – hambatan yang dirasakan nasabah, maka ada kecenderungan penggunaan ATM oleh nasabah dapat berkurang. Alasan tersebut dapat dipahami karena pada umumnya nasabah mengharapkan dengan kecanggihan teknologi tentu saja dibarengi kecanggihan pelayanan yang diharapkan.

Penempatan lokasi ATM BCA saat ini sudah cukup baik dengan jumlah yang kurang lebih 3000 unit diseluruh Indonesia dan 100 unit yang tersebar di kota Medan dan sekitarnya.

Penggunaan ATM pada BCA termasuk kategori pelayanan ditujukan kepada pembentukan loyalitas nasabah. Pada saat ini BCA sedang berupaya untuk masuk kedalam kategori distribusi vchannel.

Sejak tanggal 1 Maret 1999 unit pengelolaan ATM berdiri menjadi unit tersendiri dibawah pengawasan langsung dari kantor pusat Jakarta. Unit ATM Regional Center Medan mempunyai 25 pegawai dibawah seorang koordinator dan tiga orang penyedia dibantu staf – staf operasional menjaga kebutuhan uang tunai di ATM.

Dalam melakukan tugasnya tim ATM membuat jadwal kunjungan ke mesin – mesin ATM minimal 2 kali sehari kecuali apabila

berdekatan dengan hari libur. Pemantauan uang tunai di ATM dilakukan apabila dalam satu unit ATM tersebut tidak bersifat kaku karena disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada.

Pada dasarnya pemanfaatan ATM BCA belumlah optimal. Hal ini tersebut terlihat dari rendahnya pemanfaatan fasilitas ATM dari masing – masing transaksi yang dilakukan. Rendahnya tingkat pemanfaatan transaksi menggambarkan nasabah belum merasa puas dengan ATM BCA. Ketidakpuasan nasabah ini sering terjadi karena adanya gangguan terhadap mesin – mesin ATM yang menyebabkan nasabah enggan melakukan transaksi karena pengalaman yang kurang baik tersebut.

Menurut laporan perkembangan volume penggunaan ATM diketahui ada kecenderungan kenaikan dan penurunan pemakaian ATM. Ada beberapa kendala yang timbul dalam operasional ATM ditinjau dari beberapa sudut yang berdasarkan hasil wawancara, surat – surat pembaca di media cetak dan surat yang masuk ke BCA yaitu :

a. Aspek Metode

Tidak adanya panduan – panduan informasi yang jelas kepada nasabah sehingga nasabah kurang mengetahui secara jelas penggunaan ATM dan penempatan lokasi ATM kurang terorganisir dengan baik, sehingga ditemui sejumlah ATM pada lokasi yang sama, sedangkan pada lokasi tertentu dibutuhkan fasilitas ATM tersebut.

b. Aspek Material

Adanya dugaan uang palsu yang menyebabkan nasabah tinggal melakukan penarikan uang tunai.

c. Aspek Manusia

Kurangnya pemantauan terhadap ketersediaan uang tunai di mesin ATM.

IV KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selanjutnya dapat disimpulkan sejauhmana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah yaitu :

1. ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara elektronik dalam melaksanakan fungsi teller secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang pembayaran tagihan transfer dan lainnya. ATM sebagai salah satu upaya

bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada bagian teller.

2. Transaksi layanan ATM berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo merupakan aktifitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah bank BCA. Dari data perkembangan jasa pelayanan BCA, diperoleh kurang lebih 40% ATM berperan dalam transaksi perbankan, sekaligus membantu mengurangi antrian di teller.

Saran

1. Perlunya penentuan lokasi ATM hendaknya dipertimbangkan dalam berbagai aspek baik keramaian, keamanan dan lain – lain.
2. Perlunya disediakan panduan – panduan penggunaan secara benar dan baik bagi nasabah sehingga nasabah menjadi lebih memahami penggunaan ATM tersebut.
3. Perlunya disediakan video kamera di setiap lokasi ATM agar terdeteksi setiap nasabah yang melakukan transaksi atau pihak – pihak tertentu yang ingin melakukan kecurangan atau pengerusakan.
4. Dari upaya – upaya tersebut diharapkan pemakaian ATM dapat dioptimalkan lagi, karena hal tersebut merupakan keuntungan bagi BCA dari segi biaya operasional sehari – hari maupun guna menjaga citra bank di mata nasabah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu, (2001), **Dasar – Dasar Perbankan**, Bumi Akasara, Jakarta.
- Husein, Umar, (2000), **Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran**, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir, (2001), **Manajemen Perbankan**, Edisi Pertama, Raja Grafindo. Jakarta.
- Lenowati, (2002), **Prosedur Transaksi ATM**, Divisi Operasional BCA. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.

MateriPelatihan (2002), **Service Excellent II**,
PenerbitDivisiSumberDaya
Manusia, Jakarta.

Nugroho, (2000), **PelayananJasa**, EdisisPertama,
etakanKelima, BPFE
Yogyakarta, Yogyakarta.

Raharjo, Budi, (2001),
**AspekTeknologidanKeamanan
Banking.** **Internet**

Sumarni, (2001), **Marketing Perbankan**,
EdisiKetiga, Liberty Yogyakarta.
<http://www.bca.co.id>
Infobank, edisi 272, Maret 2002