

BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

Dalam Bab IV pada paparan data hasil penelitian ini, penulis memaparkan tentang profil Bank JATIM, yang meliputi sejarah berdirinya Bank JATIM, visi dan misi, struktur organisasi dan produk dan layanan yang ada dalam Bank JATIM ini.

4.1.1 Sejarah singkat Bank JATIM Pembantu Cabang Rengel.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank JATIM, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Secara operasional dan seiring dengan perkembangannya, maka pada tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Untuk memperkuat permulaan maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1991 tanggal 28 Desember 1992 menjadi Peraturan Daerah

Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan/Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan dengan komposisi maksimal 30%. Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris R. Sonny Hidayat Yulistyo, S.H. Nomor 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 5 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 Nomor 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3008, selanjutnya secara resmi menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan pada tahun 2006 tercantum dalam akta yang dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H., No.108 tanggal 27 April 2006 berkaitan dengan penambahan kegiatan Unit Usaha Syariah dan perubahan jumlah saham seri A dan seri B, dan perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dalam Surat Keputusan No.W10-00182.HT.01.04-TH.2007 tanggal 7 Februari 2007. Perubahan pada tahun 2007 berkaitan dengan tambahan modal dasar Bank dan komposisi jumlah saham seri A dan B, dan perubahan tersebut telah disahkan oleh

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No.C-07001HT.01.04-TH.2007 tanggal 17 Desember 2007.

Di tahun 2008, berdasarkan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham seperti yang dituangkan dalam akta No.56 tanggal 17 April 2008 yang dibuat oleh Untung Darnosoewirjo, S.H., berkaitan dengan tambahan modal dasar Bank dan komposisi jumlah saham seri A dan B dan juga penyesuaian anggaran dasar perseroan berdasarkan Undang-undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang diperbaharui dalam Akta No.38 tanggal 30 Desember 2008 yang dibuat dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H., dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-15113.AH.01.02.Tahun 2009 tertanggal 23 April 2009.

Selanjutnya Anggaran Dasar telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH.01.10-31887 tahun 2012 tanggal 31 Agustus. Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam Nomor tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan kemudian pada tanggal 12 Juli 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur mencatatkan 20%

sahamnya di Bursa Efek Indonesia atau menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk.

Saat ini Bank JATIM telah memiliki kurang lebih 40 cabang dan 64 cabang pembantu diwilayah seJawa Timur, yang salah satunya ada di kota Tuban dan memiliki cabang pembantu di kecamatan Rengel Tuban. Cabang pembantu ini dahulu bernama Kantor Kas yang selanjutnya diresmikan menjadi cabang pembantu Bank JATIM Rengel Tuban pada tanggal 15 Desember 2011. Berikut ini adalah visi dan misi Bank JATIM, yang juga merupakan visi dan misi standar seluruh cabang dan cabang pembantu di seluruh Jawa Timur.

Visi :

1. Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar.
2. Memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional.

Misi :

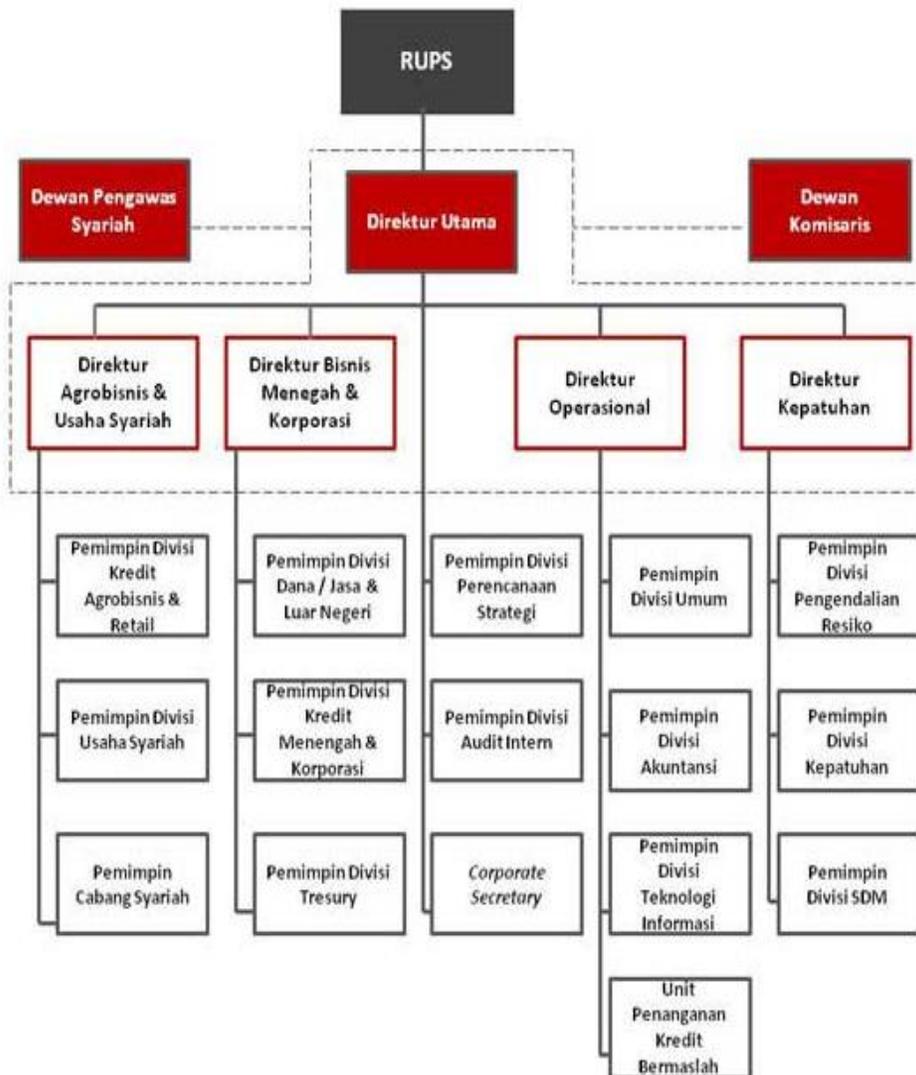
1. Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah.
2. Memperoleh laba optimal.

4.1.2 Struktur Organisasi Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.

Gambar 4.1 dan 4.2 menggambarkan bagaimana pola hubungan struktural yang ada di Bank JATIM Pusat dan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel. Struktur Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel ini disusun berdasarkan fungsi. Struktur organisasi ini dimaksud untuk menggambarkan fungsi-fungsi, atau bagian-bagian atau jabatan dalam Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel dan menunjukkan garis intruksi dan susunan komunikasi yang resmi termasuk didalamnya tugas, wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel ini bukan merupakan struktur menyeluruh dari Bank JATIM, melainkan

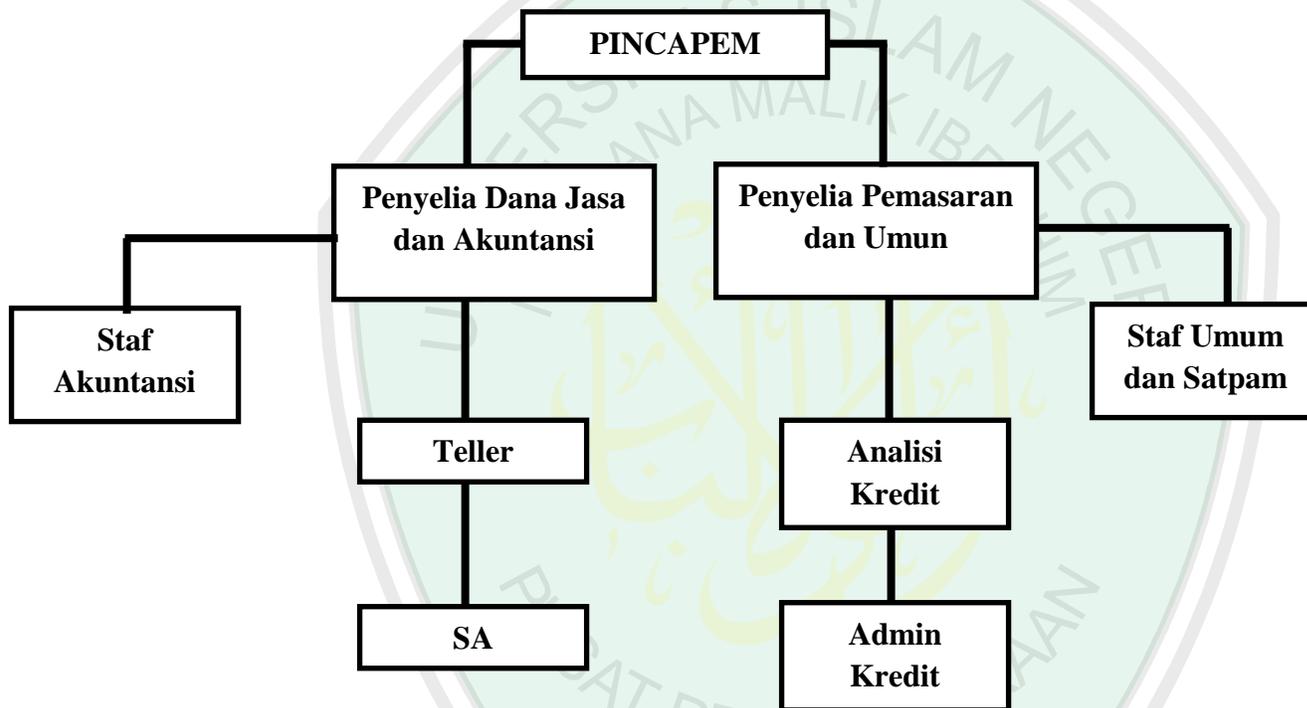
struktur yang ada dalam Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel adapun strukturnya adalah sebagai berikut :

Gambar : 4.1 STUKTUR BANK JATIM PUSAT



Sumber : <http://www.bankjatim.co.id>

Gambar : 4.2 Stuktur Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel



Sumber : Data Sekunder 2013

Keterangan :

- PINCAPEM : Pimpinan Cabang Pembantu / Penanggung jawab
- Penyelia dana Jasa : Bertanggung jawab terhadap dana pihak ketiga.
Likuiditas Operasional.

- Teller : Kasir / Front Uner untuk penerimaan dan penarikan tunai, Pembayaran Pajak Online (SSP, PBB), Pembayaran Listrik, dan Pembayaran telpon
- SA (Service Assistant) : Bertugas untuk pembukaan Rekening baru (Perorangan, Perusahaan)
- Akuntansi : Memantau laporan neraca, tria balance, rugi laba.
- Penyelia Pemasaran : Bertanggung jawab terhadap penyaluran kredit dan penagihan
- Analisis Kredit : Bertugas melakukan survey terhadap calon debitur.
- Admin Kredit : Merealisasikan kredit yang sudah disetujui ke sistem, serta menata usahakan berkas kredit termasuk anggunannya
- Staf Umum : Bertugas dalam pelaksanaan kantor secara umum termasuk kebutuhan untuk operasional, pemeliharaan sarana dan prasarana dan pengendalian biaya.

4.1.3 Jenis-jenis Produk dan Layanan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.

Secara Umum Bank JATIM memiliki jenis produk dan layanan untuk individu maupun kelompok. Namun secara spesifik Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel membagi jenis produk dan layanan berdasarkan segmentasi produk dan layanan sebagai berikut :

A. Dana

Dana merupakan produk tabungan yang bertujuan untuk mengelola dan memberdayakan simpanan dari nasabah. Pada produk dana ini memiliki beberapa jenis produk diantaranya ialah : Deposito, Giro, Tabungan Haji, Tabungan SIKLUS, Tabungan SIMPEDA dan Tabunganku. Kegunaan dari produk-produk ini sebagai berikut :

1. Deposito

Pengertian deposito menurut Simorangkir (1985; 92) berpendapat bahwa: "Deposito adalah setiap jumlah uang yang dapat disetor oleh seseorang debitur atau penyewa sebagai uang panjar atau uang muka, baik telah dikredit maupun akan dikredit kepadanya atas nama deposito atau uang muka, baik jumlah tersebut akan telah dibayar kepada kreditur atau pemilik atau seseorang lainnya, atau akan telah dilunaskan melalui pembayaran uang atau transfer atau melalui penyerahan barang-barang atau dengan cara lain".

Dalam produk Bank Jatim ini memiliki beberapa deposito diantaranya adalah :

➤ Deposito Berjangka

Deposito berjangka merupakan salah satu diantara jenis simpanan yang mempunyai spesifikasi yang tidak dimiliki oleh produk simpanan lainnya. Sehingga spesifikasi inilah yang memberikan keuntungan bagi anda yaitu berupa pilihan jangka waktu dan suku bunga yang pasti akan sesuai dengan yang anda pilih.

Jangka waktu yang ditawarkan oleh Bank Jatim

- ✓ Jangka waktu 1bulan
- ✓ Jangka waktu 3bulan
- ✓ Jangka waktu 6bulan
- ✓ Jangka waktu 12bulan

Masing-masing jangka waktu memberikan keuntungan tersendiri dengan suku bunga kompetitif yang menarik, keuntungan yang diperoleh lebih besar jika Deposito Berjangka anda nominalnya semakin besar. Oleh karena itu Deposito Berjangka Bank Jatim sangat tepat sebagai Simpanan Berjangka bagi perorangan maupun perusahaan.

➤ Deposito Berjangka Otomatis (ARO)

Anda tidak perlu datang ke kantor Bank untuk memperpanjang jangka waktu bila Deposito Berjangka sudah jatuh tempo. Dengan Deposito Berjangka Otomatis (ARO) akan lebih praktis dan hemat waktu.

➤ Keuntungan Ganda

Keuntungan dapat anda peroleh jika bunga Deposito Berjangka yang anda terima setiap bulan dimasukkan ke Rekening Tabungan Bank Jatim yang telah dan sebaiknya anda miliki.

➤ Untuk Jaminan Kredit

Anda perlu tambahan modal usaha, Deposito Berjangka dapat digunakan sebagai jaminan kredit di Bank Jatim sesuai ketentuan yang berlaku.

➤ Persyaratan Mudah

- ✓ Anda cukup mengisi formulir permohonan yang telah disediakan
- ✓ Lampirkan foto copy Identitas diri (KTP, SIM, Papor/lainnya) yang masih berlaku
- ✓ Setoran minimal Deposito Berjangka sebesar Rp 2.500.000,-
- ✓ Deposito Berjangka dapat dibuka dengan mata uang rupiah & valas (USD)
- ✓ Apabila Deposito Berjangka dicairkan sebelum jatuh tempo, maka akan dikenakan penalty sebesar Rp 50.000,- dan bunga Deposito berjalan hapus.

➤ Deposito Valas (Usd)

Jangka Waktu :

- ✓ 1 Bulan
- ✓ 3 Bulan
- ✓ 6 Bulan

- ✓ 12 Bulan
- Syarat pembukaan Deposito :
 1. Mengisi formulir data nasabah (CIF)
 2. Mengisi formulir permohonan Deposito
 3. Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar/lainnya) yang masih berlaku
 4. Deposito berjangka dapat di buka dengan mata uang rupiah & valas (USD).
 5. Nominal Deposito minimum USD 1.000,-
- Suku Bunga Deposito :
 - ✓ 1 Bulan = 1 % pa.
 - ✓ 3 Bulan = 1 % pa.
 - ✓ 6 Bulan = 1 % pa.
 - ✓ 12 Bulan = 1 % pa.Suku bunga Deposito dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan rate pasar.
- Ketentuan
 1. Nominal Deposito minimum USD 1.000,
 2. Setoran
 - ✓ Dalam rupiah = Nominal USD X Kurs Jual TT Cabang.
 - ✓ Dalam Bank Notes USD = Sesuai jumlah setoran*)
 3. Pencairan pokok dan / bunga deposito dalam rupiah = Nom USD X Kurs Beli TT Cabang.
 - ✓ Dalam Bank Notes dikenakan komisi :
 - ✚ s/d USD 5.000,- = 0.50%.

✚ > USD 5.000,- = 1%.

4. Pencairan sebelum jatuh tempo dikenakan biaya : USD 5.

2. Giro

Giro adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang hampir merupakan kebalikan dari sistem cek. Pada Bank JATIM ini memiliki beberapa layanan Giro yaitu :

➤ Rekening Giro

Merupakan produk simpanan bank yang sudah lama dikenal masyarakat. Produk ini banyak memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap transaksi keuangan anda. Sebagai usahawan, untuk kebutuhan transaksi sehari-hari tentu lebih aman bila tanpa harus membawa uang tunai ke mana-mana. Cukup menggunakan Cek/Bilyet Giro atas Rekening Giro Bank Jatim yang telah disediakan.

Dengan Rekening Giro Bank Jatim, anda akan memperoleh buku Cek dan Bilyet Giro sebagai sarana untuk melakukan transaksi bersama mitra bisnis anda. Ditunjang oleh pelayanan yang cepat dan ramah, Rekening Giro Bank Jatim akan sangat membantu kemajuan usaha anda.

➤ Jasa Giro

Kami memberikan Jasa Giro secara bersaing, dan tentunya keuntungan anda adalah prioritas kami. Kemudahan Rekening Giro Bank Jatim :

1. Bank Jatim sudah On-line di seluruh Cabang/ Cabang Pembantu dan Kantor Kas.
2. Bebas melakukan penyetoran dan pengambilan tunai.
3. Setoran anda juga bisa berupa Cek/Bilyet Giro melalui kliring atau pemindahbukuan.

4. Setiap bulan rekening Giro anda dikenakan biaya administrasi yang sangat ringan.

➤ Bagaimana Caranya Mudah sekali, anda cukup memenuhi persyaratan antara lain

:

1. Perorangan

- ✓ Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
- ✓ Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro
- ✓ Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- ✓ Menyerahkan pass foto
- ✓ Setoran pertama minimal Rp 1.000.000,-
- ✓ Saldo terendah per bulan Rp 1.000.000,-

2. Perusahaan

- ✓ Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
- ✓ Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro
- ✓ Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- ✓ Menyerahkan pass foto
- ✓ Akte Pendirian Perusahaan, NPWP dan perijinan yang menyangkut usahanya
- ✓ Setoran pertama minimal Rp 2.500.000,-
- ✓ Saldo terendah per bulan Rp 2.000.000,-

3. Dinas/Instansi Pemerintah

- ✓ Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
- ✓ Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro

- ✓ Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- ✓ Menyerahkan pass foto
- ✓ Surat penunjukkan Kepala Dinas/Kantor
- ✓ SK. Pengangkatan Pejabat yang ditunjuk
- Giro Valas (USD)

Ketentuan :

Setoran

1. Dalam rupiah = Nom USD X Kurs Jual TT
2. Dalam Bank Notes, dikenakan komisi = 0,50%.

Penarikan

1. Dalam rupiah = Nom USD X Kurs beli TT
2. Dalam Bank Notes*, dikenakan komisi :
 - a. s/d USD 5.000,- = 0,50%.
 - b. > USD 5.000,- = 1 %

Biaya - Biaya :

1. Biaya penutupan Rekening : USD 15
2. Administrasi per Bulan : USD 5
3. Pengenaan Biaya Meterai pada Rekening Koran Giro
 - ✓ Equivalen Rp 0 s/d Rp 250.000 : tidak dikenakan bea meterai.
 - ✓ Equivalen Rp 250.000 s/d Rp 1.000.000 : dikenakan bea meterai sebesar Rp 3.000
 - ✓ Bank Notes yaitu uang kertas USD dalam kondisi baik equivalen Rp 1.000.001 keatas sebesar Rp 6.000,-

3. Tabungan Haji

Dengan Tabungan Haji BANK JATIM, keteguhan hati anda menyambut dan memenuhi panggilan Ilahi menuju tanah suci Mekkah Al Mukaromah semakin mantap. Tabungan Haji BANK JATIM juga memberikan kemudahan dan perasaan aman di hati dalam menunaikan ibadah haji. Sangat sedikit orang yang mampu memenuhi panggilan Illahi untuk menunaikan Ibadah Haji ke Baitullah, maka sungguh berbahagialah mereka yang termasuk diantara yang sedikit itu.

➤ Fasilitas

- ✓ Penyetoran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang/ Cabang Pembantu/ Kantor Kas karena BANK JATIM telah On - Line System
- ✓ BANK JATIM sudah tergabung dengan jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Departemen Agama (on-line)
- ✓ Diprioritaskan untuk mendapatkan porsi haji jika saldo tabungan telah mencukupi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Departemen Agama
- ✓ Merupakan langkah yang paling mudah dan tepat bagi anda untuk memenuhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
- ✓ Diberikan souvenir yang menarik
- ✓ Jasa manfaat diberikan pada saat penabung akan menunaikan ibadah haji
- ✓ Bebas biaya administrasi bulanan dan penutupan rekening

➤ Persyaratan

- ✓ Mengisi formulir data nasabah (CIF)
- ✓ Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan
- ✓ Fotocopy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku

- ✓ Setoran awal minimal Rp. 100.000
- ✓ Tabungan Haji tidak dapat diambil sewaktu – waktu

4. Tabungan SIKLUS

1. Tabungan SIKLUS (Tradisi Keluarga Sejahtera)

Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIKLUS (Tradisi Keluarga Sejahtera) yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda badi anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan kami untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

2. Keuntungan

1. Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi
2. Bunga tabungan dihitung berdasarkan saldo harian
3. Tabungan SIKLUS dapat dijadikan jaminan kredit

3. Persyaratan

1. Mengisi formulir data nasabah (CIF)
2. Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
3. Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar/lainnya) yang masih berlaku
4. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,-
6. Saldo yang tersisa setiap dilakukan pengambilan minimal Rp. 100.000,-
7. Biaya administrasi per bulan Rp. 5.000,-
8. Biaya administrasi ATM per bulan Rp. 3.000,-

4. Fasilitas

1. On Line / Realtime Merupakan salah satu bentuk kemudahan yang kami berikan kepada para nasabah. Dengan fasilitas ini transaksi penyetoran dan penarikan dapat dilakukan dari dan ke seluruh Kantor Cabang/ Kantor Kas BANK JATIM karena BANK JATIM sudah On Line ke seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas.
2. ATM BANK JATIM Anda dapat menggunakan kartu ATM BANK JATIM sebagai sarana transaksi Anda 24 jam sehari. Kartu ATM BANK JATIM dapat digunakan untuk transaksi penarikan tunai, pembayaran telepon, air, PBB, listrik, SMS Banking dan transfer antar rekening BANK JATIM.

Kartu ATM BANK JATIM juga tergabung dalam jaringan ATM Bersama dengan fasilitas yang dimiliki antara lain berupa penarikan tunai, cek saldo dan transfer antar Bank sesama anggota ATM Bersama. Kartu ATM BANK JATIM juga sudah interkoneksi dan dapat digunakan di ATM Bank-Bank anggota Malaysian Electronic Payment System (MEPS) di Malaysia yang bertanda Bankcard, begitu juga sebaliknya. Saat ini kartu ATM BANK JATIM juga dapat berfungsi sebagai kartu debit, dimana kartu ATM BANK JATIM telah tergabung dengan jaringan Prima sehingga nasabah BANK JATIM dapat menggunakan layanan debit untuk setiap transaksi ditempat - tempat yang berlogo Prima

5. Tabungan SIMPEDA

1. Tabungan SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah)

Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi Anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan kami untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

2. Keuntungan

- ✓ Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi
- ✓ Bunga tabungan dihitung berdasarkan saldo harian
- ✓ Tabungan SIMPEDA dapat dijadikan jaminan kredit
- ✓ Tabungan SIMPEDA berhadiah yang diundi 3 x dalam setahun yaitu tingkat Regional dan tingkat Nasional.

3. Persyaratan

- ✓ Mengisi formulir data nasabah (CIF)
- ✓ Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
- ✓ Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar/lainnya) yang masih berlaku
- ✓ Setoran pertama minimal Rp. 50.000,-
- ✓ Setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,-
- ✓ Saldo yang tersisa setiap dilakukan pengambilan minimal Rp. 50.000,-
- ✓ Biaya administrasi per bulan Rp. 2.500,- (non ATM)
- ✓ Biaya administrasi ATM per bulan Rp. 3.000,-

4. Fasilitas

1. On Line / Realtime

Merupakan salah satu bentuk kemudahan yang kami berikan kepada para pelanggan. Dengan fasilitas ini transaksi penyetoran dan penarikan dapat dilakukan dari dan ke seluruh Unit Kerja BANK JATIM sebab BANK JATIM sudah On Line ke seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas.

2. Undian tabungan SIMPEDA

Setiap penabung SIMPEDA yang memenuhi syarat diikutsertakan dalam undian tabungan SIMPEDA dengan hadiah yang sangat menarik sebesar Rp. 11 milyar yang diundi sebanyak 3 x dalam satu tahun yaitu 2 x untuk tingkat Nasional dan 1 x untuk tingkat Regional.

3. ATM BANK JATIM

Anda berhak untuk mendapatkan kartu ATM BANK JATIM sebagai sarana transaksi Anda 24 jam sehari. Kartu ATM BANK JATIM dapat digunakan untuk transaksi penarikan tunai, pembayaran telepon, air, PBB, listrik, SMS Banking dan transfer antar rekening BANK JATIM, antar rekening sesama anggota ATM Bersama dan ATM Prima, serta Cek Saldo.

6. Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank - bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

➤ Keuntungan

1. Tanpa biaya administrasi bulanan;
2. Bunga dihitung berdasarkan saldo harian;
3. Bunga dibayarkan setiap bulan pada tanggal 16.

➤ Persyaratan

1. Mengisi formulir data nasabah (CIF)
2. Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
3. Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp. 20.000,-

4. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
5. Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp. 20.000,-
6. Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp. 20.000,-
7. Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp. 100.000,-

➤ **Suku Bunga**

- ✓ Saldo Rp.0,- s/d Rp.500.000,-
- ✓ Saldo Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,- sebesar 0,25% /tahun
- ✓ Saldo > Rp. 1.000.000,- sebesar 1% /tahun

B. Kredit

Pengertian kredit menurut undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah : penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan. Pada bank JATIM Cabang Pembantu Rengel ini juga memiliki layanan kredit diantaranya yaitu :

1. Kredit Menengah dan Koperasi

Dalam kredit menengah dan koperasi ini dibagi menjadi 6 (enam) kredit diantaranya ialah : Kredit Kontruksi Poperti, Standby Loan, Kredit Pola KEPRES, Kredit Investasi, Rekening Koran dan Kredit Bank Garansi.

2. Kredit Mikro dan Kecil

Dalam kredit Mikro dan Kecil ini dibagi menjadi 6 (enam) kredit diantaranya ialah : Kredit Multi Gunan, KPR, Kredit Laguna, Kredit Pundi Kencana, Rekening Koran Kredit Linkage Program BPR Anggota Apexdan Kredit Linkage Program.

3. Kredit Program

Dalam kredit Program ini dibagi menjadi 8 (delapan) kredit diantaranya ialah : KKP-E, KUPS, KUR, KIP, BANKIT KKOP-KKPA, KPR Tapak Sejahtera, Kredit Resi Gudang dan Kredit Sertifikat Hak Atas Tanah.

C. Layanan

Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora, 2001:172). Begitu pula produk layanan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel mempunyai 9 (sembilan) produk layanan diantaranya ialah : ATM, Call Center, SMS Banking, Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE), Jatim Elektronik Transfer System (JETS), BOD Net Onlen, Jasa Valas, Kiriman Uang dan Jasa Perbankan Lainnya.

1. ATM

Satu Kartu Untuk Semua Hanya dengan Kartu ATM Bank Jatim :

- ✓ Bebas biaya tarik tunai di ATM berlogo PRIMA dan ATM BERSAMA
- ✓ Dapat digunakan untuk transaksi Tarik Tunai, Transfer, Cek Saldo, dan pembayaran : Telkom, PBB, HP, SPP, dan Pembelian Pulsa.
- ✓ Dapat digunakan untuk berbelanja di merchant-merchant yang berlogo PRIMA DEBIT atau DEBIT BCA.
- ✓ Mesin ATM Bank Jatim dapat digunakan untuk kartu ATM bank lain yang tergabung dalam jaringan :
 - ✚ ATM PRIMA : BCA, BII, PERMATA, ACBC NISP, MEGA, dll
 - ✚ ATM BERSAMA : MANDIRI, BNI 46, CIMB NIAGA, HSBC, PANIN, DANAMON, dll

➤ **JARINGAN MEPS (MALAYSIAN ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM)**

ATM Bank Jatim juga dapat dipakai untuk melakukan penarikan tunai di negara Malaysia di seluruh terminal ATM Bank-bank yang tergabung dalam MEPS dan berlogo **BANKCARD**

➤ **Anggota MEPS.**

1. Malayan Banking Berhad
2. Affin Bank Berhad
3. Hong Leong Bank Berhad
4. AMBank Berhad
5. RHB bank Berhad
6. Bank Islam (M) Berhad
7. CIMB bank Berhad
8. Bank Rakyat
9. EON Bank Berhad
10. Bank Jatim.

Biaya Tarik tunai Rp 18.000

➤ **ADM (Automatic Deposit Machine)**

ADM adalah mesin penerima setoran uang kertas yang terhubung dengan rekening Tabungan Simpeda, Siklus dan Tabunganku. Ketentuan Uang yang dapat di setorkan melalui ADM adalah lembaran 10.000, 20.000, 50.000 dan 100.000

2. Call Center

Call Centernya Bank Jatim dengan dial 14044. Cukup dengan sarana Telepon Rumah sambil istirahat, di mobil, di mall dan dimanapun saja dengan menggunakan HP anda bisa memperoleh informasi tentang produk-produk Bank Jatim maupun bertransaksi dengan mitra anda.

Keuntungan memanfaatkan “Info Bank Jatim” adalah HEMAT dan BEBAS :

- ✓ Hemat : Anda bisa menghemat waktu dan tenaga karena anda tidak perlu berkunjung ke Kantor pada hari kerja.
- ✓ Bebas : Anda bisa menghubungi jam berapapun karena “Info Bank Jatim” buka 24 jam sehari dan 7 hari se-minggu dimanapun posisi anda.

➤ Layanan yang diberikan "Info Bank Jatim"

1. Memberi Informasi tentang semua produk Bank Jatim antara lain :

- a) Tabungan
- b) Giro
- c) Deposito
- d) Kredit
- e) Safe Deposit Box
- f) Jasa-jasa lainnya

2. Dapat digunakan untuk bertransaksi antara lain :

- a. Informasi Saldo
- b. Informasi Transaksi
- c. Transfer Antar Rekening
- d. Melakukan pengamanan dini atas rekening nasabah, misal hilang kartu ATM, segera diblokir kartunya.

e. Menampung keluhan nasabah terhadap layanan yang kurang memuaskan

- Petunjuk menghubungi "Info Bank Jatim"
 - ✓ Pastikan anda telah melakukan dial telepon call center Bank Jatim 14044
 - ✓ Pastikan anda mengetahui nomor rekening atau nomor kartu anda.
 - ✓ Pastikan anda dengan data-data yang dibutuhkan untuk diverifikasi.
 - ✓ Manfaatkan layanan otomatis yang tersedia
 - ✓ Jika bantuan yang anda butuhkan tidak terdapat dalam layanan otomatis, jangan ragu memilih layanan berbicara langsung dengan staff call center.
 - ✓ Pastikan anda mengetahui dan mencatat nama staff call center yang melayani anda.
- Hal yang perlu diperhatikan :
 - ✓ Pastikan anda mencatat dan mengetahui nomor call center resmi Bank Jatim 14044.
 - ✓ Jangan member nomor PIN anda kepada staff call center atau siapapun dengan alasan apapun, karena Bank tidak pernah mensyaratkannya.

3. SMS Banking

- SMS Banking Bank Jatim

SMS Banking BANK JATIM adalah layanan perbankan elektronik dari BANK JATIM untuk mengakses informasi rekening nasabah dan melakukan transaksi dengan menggunakan handphone (HP).

- Keuntungan :
 - ✓ Mudah untuk dioperasikan

- ✓ Keamanan terjamin karena mendapatkan Telephone Identification Number (TIN)
- ✓ Lebih praktis, tanpa perlu harus ke ATM atau kantor bank
- ✓ Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dimana saja seperti : info saldo,pembayaran,dll.

➤ Fitur - Fitur Sms Banking :

- ✓ Informasi saldo
- ✓ Pembelian pulsa
- ✓ Informasi transaksi
- ✓ Informasi suku bunga
- ✓ Transfer antar rekening BANK JATIM
- ✓ Pembayaran tagihan handphone untuk pasca bayar
- ✓ Notifikasi tagihan handphone

➤ Cara Registrasi SMS Banking :

- ✓ Melalui Mesin ATM Bank Jatim
- ✓ Masukkan kartu ATM
- ✓ Pilih bahasa
- ✓ Input nomor PIN ATM
- ✓ Pilih menu " Transaksi Lainnya"
- ✓ Pilih menu " Pendaftaran / Pengaturan SMS Banking "
- ✓ Pilih menu " Registrasi SMS Banking "
- ✓ Nasabah diminta memasukkan informasi :
 - ✚ Nomor Handphone

- ✚ Telephone Identification Number (TIN) Panjang 6 digit, di input 2X
- ✓ Jika Nomor HP & TIN yang diinput valid, akan muncul di screen NO HP dan No Rekening
- ✓ Pilih " SETUJU " untuk melanjutkan proses transaksi atau " BATAL " untuk pembatalan transaksi
- ✓ Bila registrasi berhasil, nasabah akan menerima resi bukti registrasi.
- ✓ Transaksi selesai
- ✓ Melalui Customer Service, Silahkan menghubungi Bank Jatim terdekat.
- Format Penulisan Transaksi SMS Banking :
 - ✓ Informasi Saldo
 - ✚ Ketik : SALDO spasi NO. REK. Kirim ke 3388
 - ✓ Informasi Transaksi
 - ✚ Ketik : TRANSAKSI spasi NO. REK. Kirim ke 3388
 - ✓ Informasi Suku Bunga
 - ✚ Ketik : BUNGA kirim ke 3388
 - ✓ Daftar Notifikasi Tagihan
 - ✚ Ketik : DAFTAR spasi NO. HP. Kirim ke 3388
 - ✓ Transfer Antar Rekening
 - ✚ Ketik : KIRIM spasi NO. REK.TUJUAN spasi NOMINAL spasi BERITA kirim ke 3388
 - ✓ Pembelian Pulsa
 - ✚ Telkomsel, Ketik : BELI spasi T SEL spasi No. HP spasi NOMINAL kirim ke 3388

- ✚ XL, Ketik : BELI spasi XL spasi No. HP spasi NOMINAL spasi KODE PRODUK kirim ke 3388
- ✚ Esia, Ketik : BELI spasi ESIA spasi NO. HP spasi NOMINAL kirim ke 3388
- ✚ Smartfren, Ketik : BELI spasi SMARTFREN spasi NO. HP. spasi NOMINAL kirim ke 3388

4. Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE),

Kartu Pegawai Negeri Sipil yang dilegitimasi oleh peraturan Kepala BKN Nomor & Tahun 2008, dapat dipergunakan sebagai kartu identitas PNS dan penerimaan pensiun PNS serta untuk pelayanan di bidang kepegawaian, pengendalian data kepegawaian serta perbankan. Bank Jatim mempersembahkan berbagai fasilitas pendukung guna memaksimalkan fungsi KPE untuk aktifitas perbankan.

➤ Fungsi dan Layanan :

- ✓ SIN (Single Identity Number) Fungsi KPE sebagai SIN dari Pegawai Negeri RI.
- ✓ Time Attendant Sebagai kartu absensi otomatis.
- ✓ Assurance Card Sebagai ID anggota asuransi.
- ✓ ATM Card Sebagai kartu ATM dan Debit.

➤ Fungsi Perbankan :

KPE juga berfungsi sebagai kartu ATM Bank Jatim yang memiliki layanan yang sama dengan nasabah Bank Jatim meliputi :

- ✓ Informasi Saldo.

- ✓ PIN ATM.
- ✓ Penarikan Uang Tunai dari rekening tabungan melalui ATM Bank Jatim, ATM Bersama, ATM Prima.
- ✓ Transfer Uang antar rekening Bank Jatim.
- ✓ Transaksi Pembayaran Tagihan (e-payment).
- ✓ Alat pembayaran di merchant-merchant yang berlogo Prima Debit.

5. Jatim Elektronik Trasfer System (JETS)

Layanan transfer nasabah melalui BPR secara aman yang didukung pengakuan secara hukum bagi BPR untuk ikut serta dalam lalu lintas pembayaran. JETS disediakan oleh Bank Jatim untuk anggota APEX BPR Bank Jatim dalam hal pertukaran Data Keuangan Elektronik (DKE) tanpa disertai penyampaian fisik warkat (paperless) antar sesama BPR dan atau BPR dengan Bank Umum peserta SKNBI yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu sesuai siklus yang ditetapkan.

➤ **Manfaat :**

- ✓ Menambah jenis layanan BPR pada nasabahnya dalam hal transfer antar BPR dan ke Bank Umum atau sebaliknya secara cepat baik nasabah yang punya rekening maupun tidak.
- ✓ Pengiriman dana lebih terjamin.
- ✓ Biaya lebih murah.
- ✓ Mobilisasi dana antar BPR (peserta), ke atau dari Bank Umum lebih cepat dan praktis, likuiditas aman.

- ✓ Memperluas peluang penempatan Pasar Uang (Money Market) guna mengoptimalkan pendapatan bunga.
- ✓ Memudahkan mengembangkan produk dan jasa BPR untuk kebutuhan nasabah yang variatif dengan sistem yang ada di BPR.
- ✓ Prestis, yang mana aktifitas transfer secara mandiri.
- ✓ Meningkatkan transaksi operasional dan market share BPR.
- ✓ Meningkatkan fee based income.
- ✓ Layanan :
 - ✓ Transfer antar nasabah BPR peserta Jets.
 - ✓ Transfer antar BPR peserta Jets.
 - ✓ Transfer ke Bank Umum melalui BPR peserta Jets.
 - ✓ Transfer dari nasabah Bank Umum ke nasabah BPR peserta Jets.
- Jangkauan :

Jets dapat menjangkau seluruh BPR peserta Jets di Jawa Timur dan seluruh kantor Bank Umum di seluruh Indonesia. Menjadi Peserta Jets : Daftarkan BPR Anda ke Bank Jatim Bagi BPR yang belum menjadi anggota APEX Bank Jatim, daftarkan terlebih dahulu menjadi anggota APEX Bank Jatim. Sedangkan bagi BPR yang sudah menjadi anggota APEX Bank Jatim dapat langsung mendaftarkan diri sebagai peserta Jets, dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan perlengkapannya.

6. Jasa Valas

- Jasa Valuta Asing Bank Jatim
 - ✓ Transfer Valuta Asing

Bank Jatim menyediakan Jasa transfer Valuta Asing untuk memudahkan transaksi para nasabahnya. Transfer Valuta Asing merupakan perintah bayar tak bersyarat yang dikirim dari Bank pengirim di dalam atau di luar negeri kepada Bank penerima dalam bentuk Valuta Asing atas permintaan dan untuk kepentingan pengamanat dengan menggunakan sarana yang *authenticated* (*SWIFT, Tested Telex* dan *Tested Facsimile*)

✓ Transfer Keluar

Jasa pengiriman uang dalam valuta asing antar bank di Indonesia maupun ke luar negeri, atas permintaan dan untuk kepentingan nasabah.

✓ Keuntungan

- ✚ Memberikan kemudahan dalam transaksi pengiriman uang / pembayaran dalam valuta asing dengan biaya yang kompetitif.
- ✚ Pengiriman uang / transaksi pembayaran akan lebih aman dan cepat.
- ✚ Pengiriman uang ke seluruh dunia dalam 9 mata uang.
- ✚ Layanan same day untuk kiriman uang dalam valuta USD ke bank di Indonesia.
- ✚ Layanan kiriman uang ke luar negeri dengan menggunakan sarana.

✓ Ketentuan Umum

- ✚ Dilayani di seluruh kantor cabang devisa Bank Jatim.
- ✚ Tersedia bagi nasabah atau bukan nasabah.
- ✚ Dapat dilaksanakan atas dasar amanat berulang (*Standing Instruction*).
- ✚ Penerima transfer adalah nasabah pemegang rekening di salah satu bank di dalam negeri atau luar negeri.
- ✚ Sumber dana tranfer dapat secara tunai dan non tunai.

✓ Transfer Masuk

Jasa layanan pembayaran kepada penerima transfer yang dilakukan secara tunai, pengkreditan ke rekening maupun penerusan ke bank lain dalam mata uang rupiah maupun USD (United States Dollar).

✓ Keuntungan

- ✚ Memberikan kemudahan dalam transaksi pengiriman uang / pembayaran dalam valuta asing dengan biaya yang kompetitif.
- ✚ Pengiriman uang / transaksi pembayaran akan lebih aman dan cepat.

✓ Ketentuan Umum

- ✚ Dilayani di seluruh kantor cabang devisa Bank Jatim.
 - ✚ Dapat dilaksanakan atas dasar amanat berulang (Standing Instruction).
 - ✚ Penerima transfer adalah nasabah pemegang rekening.
 - ✚ Jual Beli (Transaksi) Bank Notes
- ✓ Pembelian dan Penjualan Uang kertas asing yang dilakukan oleh Bank Jatim dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

7. Kiriman Uang

➤ Western Union

Diskripsi Produk :Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (real time on line) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara.

➤ Karakteristik :

1. Diperuntukkan perorangan dan badan usaha/hukum pemegang rekening atau bukan rekening di Bank Jatim Syariah.
 2. Pengirim/Penerima/kuasa Badan Usaha wajib menyerahkan asli bukti identitas.
 3. Agen pembayar membayarkan transfer kepada Penerima dalam mata uang lokal negara tujuan atau mata uang yang disepakati pada saat pengiriman.
 4. Setoran tunai atau non tunai.
 5. Pengirim dikenakan biaya pengiriman.
 6. Penerima transfer adalah pemegang rekening Bank Jatim Syariah, rekening Bank lain atau diambil tunai.
 7. Penerima kiriman uang :
 1. Nasabah - bebas biaya
 2. Non Nasabah - biaya materai.
 8. Pengiriman hanya dalam bentuk mata uang Rupiah.
 9. Batas waktu transfer sesuai jadwal yang ditentukan Bank Jatim Syariah.
 10. Dilayani di semua negara, kecuali dalam kondisi tertentu dan hanya berlaku secara temporary.
- Manfaat :
1. Pemindahan dana dengan aman dan mudah.
 2. Biaya pengiriman terjangkau.
 3. Tidak ada jumlah minimal untuk uang akan yang dikirim.
 4. Waktu pengiriman cepat, dalam hitungan detik dana sudah dapat diambil oleh Penerima

5. Pengirim/penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara pengirim atau di negara tujuan transfer.

➤ Persyaratan :Pengiriman Uang

1. Mengisi dan menandatangani aplikasi pengiriman uang.
2. Menyerahkan dana (valuta rupiah) dan asli bukti identitas yang masih berlaku.
3. Memberitahukan data transfer kepada Penerima yang meliputi nama Pengirim, jumlah uang dikirim, negara asal transfer dan nomor referensi pengiriman.

➤ Penerimaan Uang

1. Mengisi dan menandatangani aplikasi penerimaan uang dan menyerahkan bukti identitas yang masih berlaku.
2. Mengetahui data transfer yang meliputi nama Penerima, nama Pengirim, jumlah uang dikirim, negara asal transfer dan nomor referensi pengiriman (diperlukan hanya untuk kondisi tertentu).
3. Nasabah menerima kiriman uang dalam mata uang rupiah.

8. Jasa Perbankan Lainnya

1. Transfer

Pengiriman Uang Rupiah yang dilaksanakan secara pemindahbukuan dari satu rekening ke rekening lain atas permintaan dan atas beban pengirim.

Sarana Transfer Bank Jatim

- ✓ BI-RTGS (Bank Indonesia-Real Time Gross Settlement) yaitu Sistem transfer dana berbasis RTGS yang memungkinkan bank dapat melakukan berbagai transaksi pembayaran/transfer dana secara elektronik dalam waktu seketika/online dan penyelesaian transaksi (settlement) secara terpadu

- ✓ SKNBI (Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia) yaitu Transfer dana kredit antar Bank melalui kliring tanpa kewajiban melakukan pertukaran fisik warkat (Paperless) yang dapat digunakan untuk melakukan transfer ke seluruh wilayah Indonesia

2. Inkaso

Merupakan pengiriman warkat (Cek, Bilyet, Giro, Wesel) ke Bank tertarik untuk mendapatkan pembayaran karena tidak dapat diselesaikan melalui sarana kliring (Bank tertarik diluar wilayah kliring).

3. Referensi Bank, Surat Keterangan Dukungan Dana

Merupakan Surat Pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank Jatim yang menerangkan bahwa orang / perusahaan yang mengajukan adalah benar-benar nasabah Bank Jatim. Referensi Bank dapat digunakan oleh nasabah untuk mengikuti pelelangan proyek tertentu.

- Keuntungan Referensi Bank
 - ✓ Meningkatkan kepercayaan yang diperlukan oleh rekan bisnis nasabah
 - ✓ Sebagai syarat untuk mengikuti pelelangan Proyek dana hibah / bantuan
 - ✓ Biaya Referensi Bank Rp. 100.000,-

4. Giralisasi Merupakan pembayaran yang dilakukan oleh nasabah yang dilakukan secara otomatis oleh Bank dengan melakukan pendebitan rekening giro/tabungan nasabah sesuai dengan surat perintah pendebitan yang telah ditanda tangani oleh nasabah.

- Transaksi yang bisa dilakukan Giralisasi adalah :
 - ✓ Pembayaran PBB

- ✓ Rekening Telepon
- ✓ Rekening Listrik
- ✓ Rekening PDAM
- ✓ Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- ✓ Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- ✓ Sumbangan Wajib Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

5. Layanan Pajak Merupakan salah satu Jenis layanan yang diberikan oleh Bank Jatim kepada nasabah. Layanan Pajak ini berkaitan dengan status Bank Jatim sebagai Bank Operasional V (BO V) atau sebagai Bank Persepsi. Sistem layanan Online telah disyahkan oleh Dirjen Pajak Pusat dan diakui keabsahannya.

- Keuntungan Layanan Pajak
 - ✓ Memberikan kemudahan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan semua jenis Pajak yang harus disetorkan ke Kantor Pajak.
 - ✓ Sistem Online
 - ✓ Surat Setoran Pajak Langsung dapat diambil
 - ✓ tidak dipungut biaya
- Jenis Layanan Pajak
 - ✓ Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 - ✓ Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
 - ✓ Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
 - ✓ Pajak Penghasilan (PPh)
 - ✓ Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP)

➤ PAJAK IMPOR

- ✓ Biaya Administrasi Pembayaran Pajak Import (EDI SYSTEM) : IDR 40.000

6. Safe Deposit Box (SDB)

Jasa Layanan Bank Jatim berupa penyewaan kotak yang dirancang khusus untuk menyimpan Harta / Surat Berharga.

➤ Syarat Pembukaan

1. Mengisi form aplikasi SDB
2. foto copy identitas diri (KTP/SIM/Paspor)
3. Surat pernyataan SDB

4.1.4 Jumlah Nasabah Dua Tahun Terakhir Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.

Tabel : 4.1

No	Produk Tabungan	Tahun 2011	Tahun 2012
1.	Giro	90	92
2.	Simpeda	2765	4140
3.	Siklus	40	42
4.	Haji	80	95
5.	Tabunganku	925	2965

Sumber : Data Primer 2013

4.2 Pembahasan Hasil penelitian

Pada bagian ini penulis akan memaparkan analisis data yang penulis peroleh dari hasil penelitian di Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel tentang tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitas pelayanan di Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah ini, penulis menggunakan metode wawancara dan observasi.

4.2.1 Hasil Wawancara dan observasi pada Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel Tuban.

Sejarah awal berdirinya Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel berawal dari sebuah kantor Kas menjadi kantor cabang pembantu Bank Jatim. Dalam standar pelayanan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel telah mengaplikasikan sistem pelayanan dari lima dimensi pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Yang hasilnya sebagai berikut :

Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel beliau menerima baik kedatangan saya dengan menyambut dengan senyuman dan berkata “*Selamat pagi ada yang bias saya bantu*” dan saya pun mulai mewawancarai beliau satu-demi satu tentang kualitas layanan yang diberikan oleh Bank JATIM Cabang pembantu rengel dan beliau pun menjawab dengan tegas dan antusias.

1. Dimensi *Tangible*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), dijelaskan bahwa *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Penampilan dan standar kinerja pelayanan pada Bank JATIM Cabang pembantu rengel. Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi ketika saya wawancarai beliau tersenyum dan menjawab :

“*Standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh bank jatim cabang pembantu rengel ini menggunakan 3 (tiga) standar pelayanan. (1) Service Asisten menggunakan pelayanan SIMPATIK yaitu Senyum, Inisiatif, Mampu, Proses, Akurat, Tanggap, Ingat dan Katakan. (2) Teller menggunakan*

pelayanan AKURAT yaitu Akurat, Kerjakan, Upayakan, Responsif, Aktif dan Tulus. (3) Satpam menggunakan pelayanan SIGAP yaitu Senyum, Inisiatif, Galang, Aktif dan Pastikan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

“Penampilan karyawan sesuai dalam ketentuan BPP tentang standar pelayanan yang mana untuk pria memakai seragam kerja yang telah ditentukan, dan untuk npenyelia keatas memakai dasi dan sepatu warna hitam.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

Bukti fisik yang diberikakan oleh Bank Jatim CabangPembantu Rengel sudah memenuhi standar seperti seragam yang digunakan para pegawainya, lahan parkir yang luas dan tempat antrian yang nyaman juga sudah ada dalam aturan yang telah digunakan Bank Jatim CabangPembantu Rengel dalam memenuhi standar pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan standar kerja yang ada dalam Bank Jatim CabangPembantu Rengel juga sangat positif dalam menerapkan kualitas pelayanan yang akan diberikan pada pelanggan agar pelangan terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan olehBank Jatim CabangPembantu Rengel ini.

2. Dimensi *Reliability*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148),*Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada Bank JATIM Cabang pembantu Rengel menurut Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasiyaitu :

“Standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh bank jatim cabang pembantu rengel ini menggunakan 3 (tiga) standar pelayanan. (1) Service Asisten menggunakan pelayanan SIMPATIK yaitu Senyum, Inisiatif, Mampu, Proses, Akurat, Tanggap, Ingat dan Katakan. (2) Teller menggunakan pelayanan AKURAT yaitu Akurat, Kerjakan, Upayakan, Responsif, Aktif dan

Tulus. (3) *Satpam menggunakan pelayanan SIGAP yaitu Senyum, Inisiatif, Galang, Aktif dan Pastikan.*”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

“Dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan Bank Jatim cabang pembantu rengel ini mengutamakan kecepatan dalam menyelesaikan transaksi, untuk Teller menggunakan standar transaksi penarikan dan setoran selama dalam waktu 3 (tiga) menit, sedangkan SA (Service Assistant) menggunakan standar pembukuan rekening selesai dalam waktu 5 (lima) menit. Dan untuk memberikan pemahaman kepada nasabah yang pertama kali dilakukan yaitu menggali kebutuhan nasabah, lalu melakukan cross selling serta menjelaskan produk-produk Bank Jaim.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

Bank Jatim CabangPembantu Rengel dalam keandalan memberikan pelayanan transaksi menggunakan standar kecepatan namun dalam penanganan transaksi Bank Jatim CabangPembantu Rengel juga mengutamakan ketelitian dan apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah adalah kewajiban bagi semua karyawan untuk bisa memahami, maka dari itu Bank Jatim CabangPembantu Rengel selalu mengutamakan kepuasan dari pelanggan.

3. Dimensi *Responsiveness*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat pada Bank JATIM Cabang pembantu rengel menurut Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi yaitu :

“Standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh bank jatim cabang pembantu rengel ini menggunakan 3 (tiga) standar pelayanan. (1) *Service Asisten menggunakan pelayanan SIMPATIK yaitu Senyum, Inisiatif, Mampu, Proses, Akurat, Tanggap, Ingat dan Katakan.* (2) *Teller menggunakan pelayanan AKURAT yaitu Akurat, Kerjakan, Upayakan, Responsif, Aktif dan Tulus.* (3) *Satpam menggunakan pelayanan SIGAP yaitu Senyum, Inisiatif,*

Galang, Aktif dan Pastikan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

“Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel untuk mengatasi keluhan nasabah. Untuk Fron Liner selalu mengakhiri dengan kalimat ‘ada yang bisa dibantu lagi Bapak/Ibu’, menyediakan kotak keluhan nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah maksimal dalam waktu 3 (tiga) hari. Dan dalam mengatasi kritik dan saran kami selalu memperhatikan dan bertindak lanjutnya sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan terhadap nasabah agar lebih baik lagi dan nasabah merasa nyaman dan puas.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

Untuk masalah ketanggapan para pegawai atau karyawan Bank Jatim CabangPembantu Rengel selalu menanyakan kepada pelanggan apa yang bisa dibantu walaupun pelanggan itu tidak menanyakan keluhannya, namun karyawan di Bank Jatim CabangPembantu Rengel selalu memberikan sapaan, senyuman dan kesopanan dalam melayani para pelanggan.

Dari awal masuk pada Bank Jatim CabangPembantu Rengel para pelanggan sudah dimanjakan oleh pelayanan yang diberikan Bank Jatim CabangPembantu Rengel dari membuka pintu sudah ada yang membukakan dan sampai penyetoran uang maupun pembuatan rekening baru selalu ada yang mandu agar para nasabah merasa nyaman.

4. Dimensi *Assurance*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel menurut Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi yaitu :

“Standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh bank jatim cabang pembantu rengel ini menggunakan 3 (tiga) standar pelayanan. (1) Service Asisten menggunakan pelayanan SIMPATIK yaitu Senyum, Inisiatif, Mampu, Proses, Akurat, Tanggap, Ingat dan Katakan. (2) Teller menggunakan pelayanan AKURAT yaitu Akurat, Kerjakan, Upayakan, Responsif, Aktif dan Tulus. (3) Satpam menggunakan pelayanan SIGAP yaitu Senyum, Inisiatif, Galang, Aktif dan Pastikan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

“Untuk Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada Bank JATIM Cabang pembantu rengel. Dalam segi pengetahuan dalam bidang transaksi pencatatan dilakukan secara otomatis oleh sistem pada Account masing-masing serta terbuka pada hari yang sama baik transaksi di front liner (teller dan SA) serta bagian kredit. Sedangkan untuk memberikan rasa aman terhadap simpanan Nasabah Bank JATIM Cabang pembantu rengel memberikan penjelasan pada nasabah bahwa uang simpanan yang ada di Bank JATIM Cabang pembantu rengel dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan dijamin kerahasiaannya. Dan selalu memasarkan produk-produk bank jatim secara transparan, selalu menepati janji kepada nasabah dan selalu berpenampilan rapi serta selalu bersikap ramah dan sopan kepada nasabah demi menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

Dalam jaminan dan kepercayaan penyimpanan uang dari nasabah yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel yaitu kepercayaan dan tanggung jawab karena Bank Jatim Cabang Pembantu Rengeltelah berkerja sama dengan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Dan kemampuan para pegawai pun dapat diandalkan karena dalam penanganan transaksi maupun hanya sebatas tanya selalu dilayani dengan baik dan sopan oleh semua karyawan.

5. Dimensi *Emphaty*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan pada Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel menurut Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi yaitu :

“Standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh bank jatim cabang pembantu rengel ini menggunakan 3 (tiga) standar pelayanan. (1) Service Asisten menggunakan pelayanan SIMPATIK yaitu Senyum, Inisiatif, Mampu, Proses, Akurat, Tanggap, Ingat dan Katakan. (2) Teller menggunakan pelayanan AKURAT yaitu Akurat, Kerjakan, Upayakan, Responsif, Aktif dan Tulus. (3) Satpam menggunakan pelayanan SIGAP yaitu Senyum, Inisiatif, Galang, Aktif dan Pastikan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

“Bank JATIM Cabang pembantu rengel dalam memberikan perhatian kepada nasabah selalu menunjukkan rasa empati dan bersikap sopan serta ramah kepada nasabah dengan menggali kebutuhan nasabah.”(Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05Maret 2013).

Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel selalu menunjukkan rasa empati kepada semua pelanggan maupun karyawannya, dan selalu menggali kebutuhan para karyawan serta memberikan perhatian kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa harapannya terpenuhi sehingga mereka merasa puas.

4.2.2 Hasil Wawancara dan observasi pada Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel Tuban Persepsi Pelanggan.

Standar pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel menurut persepsi para nasabah (pelanggan) dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.sebgaimna berikut :

1. Dimensi *Tangible*.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), dijelaskan bahwa *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Penampilan dan standar kinerja pelayanan pada Bank JATIM Cabang pembantu rengel menurut persepsi nasabah yaitu :

Ibu Sri Hartatik adalah nasabah dari satu tahun yang lalu di Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel mengatakan bahwa .:

“Yo penampilane wes apik mas lan wes apek wes lengkap fasilitas semuane ono”(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartatik, Tgl 27 Februari 2013).

Ibu Aminatus berlangganan sejak Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel masih bernama kantor kas sampai saat ini kerang lebih 4 tahunmengatakan :

“Begini yamas menurut saya semuanya sudah rapi-rapi karena memakai seragam Bank dan untuk masalah fasilitas itu sudah cukup baik namun ada satu kekurangannya yaitu dalam antrian tidak dikasih kartu antrian yang menjadikan kurang nyaman tapi sudah bagus kok fasilitasnya”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

Bapak A'an berlangganan sejak Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel masih bernama kantor kas sampai saat ini kerang lebih 3 tahunmengatakan :

“Menurut saya penampilanya sudah bagus dan fasilitasnya juga sudah lengkap.”(Hasil wawancara dengan Bapak A'an, Tgl 04Maret 2013).

Bapak Yusuf berlangganan 1.5 tahunan pada Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel mengatakan:

“Nggeh penampilane pun sae sedoyo lan fasilitas nggeh apik.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf, Tgl 04 maret 2013).

Bapak Darno berlangganan 1 tahunan pada Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel mengatakan :

“Sudah bagus dan sopan, rapi juga seragamnya”(Hasil wawancara dengan Bapak Darno, Tgl 05 maret 2013).

Bukti fisik yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel jika dilihat dari hasil wawancara dari beberapa nasabah semuanya sudah mencukupi dari standar yang diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel, Walaupun masih ada sedikit kekurangan dari segi fasilitas yang diberikan untuk menunjang kepuasan nasabah namun itu semua sudah dianggap cukup karena sudah bisa memberikan bukti kepada nasabah bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel sudah bisa diterima dengan positif.

2. Dimensi Reliability.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada Bank JATIM Cabang pembantu rengel menurut persepsi nasabah yaitu :

“Saya rasa cukup cepat dalam menyelesaikan transaksi dan sudah handal mereka, dan transaksinya mudah dan nyaman serta tabungan bisa di ambil kapanpun untuk pengetahuan transaksi dari karyawan sangat bagus-bagus”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

“Nak transaksi kulo mboten ngertos mas wes pasrah karo bank mawon la nak pemahaman sangat dibantu kaleh karyawan”(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartatik, Tgl 27 Februari 2013).

“Transaksi cepat dan baik, sangat dibantu” (Hasil wawancara dengan Bapak A’an, Tgl 04 Maret 2013).

“Cepet mas, nggeh dibantu nak kulo mboten ngertos”(Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf, Tgl 04 maret 2013).

“Iyo sudah cepat dan bagus juga, iyo dibantu juga mas”(Hasil wawancara dengan Bapak Darno, Tgl 05 maret 2013).

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan dan pegawai Bank Jatim Cabang pembantu rengel telah handal dalam memberikan pelayanan serta transaksi dengan cepat dan mudah.

3. Dimensi Responsiveness.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat pada Bank Jatim Cabang pembantu rengel menurut persepsi nasabah yaitu :

“Karyawane yo ramah-ramah sampek kulo durung ngeluh wes ditawari opo seng iso di bantu ngoten mas”(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartatik, Tgl 27 Februari 2013).

“Mereka pun cukup perhatian dalam melayani saya sehingga saya merasa nyaman”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

“Mereka selalu mau membantu apabila saya ada yang belum paham”(Hasil wawancara dengan Bapak A’an, Tgl 04 Maret 2013).

“Kadang-kadang niku nak pas kulo mboten ngertos mesti diwulangi kok mas”(Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf, Tgl 04 maret 2013).

“Selalu dibantu apabila saya tidak tahu”(Hasil wawancara dengan Bapak Darno, Tgl 05 maret 2013).

Untuk masalah ketanggapan para pegawai atau karyawan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel sesuai dengan hasil wawancara diatas bahwa semua karyawan dan pegawai Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel selalu tanggap terhadap semua apa yang dibutuhkan oleh para nasabah.

4. Dimensi Assurance.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada Bank Jatim Cabang pembantu rengel menurut persepsi nasabah yaitu :

“Sikape yo apek-apek ae mas yo iso dipercoyolah nak ogak yo kulo mboten nabung mriki mas”(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartatik, Tgl 27 Februari 2013).

“Ya berpengaruh sih mas lawong jika karyawanya baik-baik dan perhatian kan saya juga nambah percaya dengan uang saya yang saya tabung disini”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

“Karyawan disini ramah-ramah dan sopan-sopan dan saya percaya uang saya aman disini”(Hasil wawancara dengan Bapak A’an, Tgl 04 Maret 2013).

“Nggeh percoyomas, nak mboten mekpo nabung tenmriki”(Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf, Tgl 04 maret 2013).

“Pengaruh mas, dari keramahan itu bisa menambah rasanyaman dan percaya untuk nabung disini”(Hasil wawancara dengan Bapak Darno, Tgl 05 maret 2013).

Dalam jaminan dan kepercayaan penyimpanan uang jika dilihat dari hasil wawancara para nasabah percaya dengan uang mereka yang ditabung pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel karena mereka melihat dari semua pelayanan yang diberikan sudah memuaskan sehingga mereka percaya pada simpanannya.

5. Dimensi Emphaty.

Dalam Lupiyoadi (2001:148), *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel menurut persepsi nasabah yaitu :

"Nak perhatian yo wes jelas ono mas wong lagek tas melebu ae lawange dibukakne sampek dijelasne karo satpam"(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartatik, Tgl 27 Februari 2013).

"Untuk pemahaman sangat membantu karena apa bila saya mempunyai keluhan apapun selalu dibantu dengan tulus"(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

"Saya rasa sudah ada perhatian"(Hasil wawancara dengan Bapak A'an, Tgl 04 Maret 2013).

"Perhatian wong bade melebet mawon pintu dibukaaken"(Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf, Tgl 04 maret 2013).

"Ya sangat perhatian selalu dibantu apabila ada keluhan"(Hasil wawancara dengan Bapak Darno, Tgl 05 maret 2013).

Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel dalam segi empati selalu mengutamakan semua hal yang dibutuhkan oleh pelanggan dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai dan karyawan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel selalu memberikan pelayanan dan bantuan dengan baik.

Dari hasil wawancara diatas bisa diketahui bahwa pelayan yang telah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel sudah mencakup dari standar lima dimensi pelayanan.

4.2.3 Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* telah diterapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari penerapan kualitas tersebut sudah sesuai dengan standar dan berdasarkan penilaian pelanggan, kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka bahkan beberapa sudah melebihi harapan. Sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian diantara produk dan layanan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel yang ada yaitu Dana, Kredit dan Layanan. Dalam satu hari, kurang lebih ada sekitar 100 nasabah yang melakukan transaksi pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel. Untuk itu, diperlukan pelayanan yang baik kepada nasabah. Karena Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel menggunakan konsep pelayanan ICI (*Integrity, Customer fokus, Impact*), dalam membangun konsep pelayanan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah. Yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Yayuk selaku Kasi Administrasi, sebagai berikut:

"Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel ini menggunakan konsep pelayanan ICI (Integrity, Customer fokus, Impact) yaitu 1. Integrity : Untuk mempertahankan norma-norma sosial dan organisasi serta memegang teguh aturan pelaksanaan dan prinsip-prinsip etika. 2. Customer fokus : bertujuan untuk menjadikan pelanggan dan kebutuhan-kebutuhan mereka sebagai fokus utama dari tindakan seseorang serta untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan pelanggan yang produktif. 3. Impact : untuk menciptakan suasana kesan yang baik serta memancarkan rasa hormat dan menarik serta bisa menunjukkan rasa percaya diri." (Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk, 05 Maret 2013).

Hasil dari wawancara dengan nasabah tentang kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel yang

terdiri dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* sebagai berikut :

1. *Tangible*

Dari ibu Aminatus berlangganan sejak Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel masih bernama kantor kas sampai saat ini kerang lebih 4 tahunan. Beliau menjawab semua pertanyaan saya dengan santai dan seyum.

“Begini yamas menurut saya semuanya sudah rapi-rapi karena memakai seragam Bank dan untuk masalah fasilitas itu sudah cukup baik namun ada satu kekurangannya yaitu dalam antrian tidak dikasih kartu antrian yang menjadikan kurang nyaman tapi sudah bagus kok fasilitasnya”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

2. *Reliability*

“Saya rasa cukup cepat dalam menyelesaikan transaksi dan sudah handal mereka, dan transaksinya mudah dan nyaman serta tabungan bisa di ambil kapanpun untuk pengetahuan transaksi dari karyawan sangat bagus-bagus”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

3. *Responsiveness*

“mereka pun cukup perhatian dalam melayani saya sehingga saya merasa nyaman”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

4. *Assurance*

“ya berpengaruh sih mas lawong jika karyawannya baik-baik dan perhatian kan saya juga nambah percaya dengan uang saya yang saya tabung disini”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

5. *Empathy*

“untuk pemahaman sangat membantu karena apa bila saya mempunyai keluhan apapun selalu dibantu dengan tulus”(Hasil wawancara dengan Ibu Aminatus, Tgl 27 Februari 2013).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* telah diterima dengan baik dan para nasabah pun menanggapinya dengan positif. Walaupun masih ada sedikit kekurangan namun secara keseluruhan nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel ini. Dan dari data itu menunjukkan bahawa Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel sudah memenuhi standar

kualitas yang diberikan kepada nasabah walaupun masih ada kekurangan namun itu semua sudah mencukupi dalam standar pelayanan.

Dalam memberikan suatu pelayanan harapan, pelanggan perlu untuk diperhatikan karena pelanggan akan merasa puas jika harapannya sudah terpenuhi. Seperti yang disampaikan menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Dan diperjelas oleh Kuswadi (2004:16) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan..

Dari hasil penelitian yang menggunakan teknik wawancara dan observasi ini, peneliti menemukan kesamaan antara standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (nasabah) oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Dan semua yang diterapkan sudah mencapai nilai positif bagi nasabah.

Dalam memenuhi pelayanan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel selalu mengutamakan kepuasan dari nasabah. Karena kepuasan nasabah adalah tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel ini. Sesuai dengan ajaran agama Islam bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan / jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan

yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْحَيْثُ تَيَمَّمُوا وَلَا الْأَرْضِ مِنْ لَكُمْ أَحْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَعَلِمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا يَأْخُذِيهِ وَلَسْتُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah ayat 267).

Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an surat An-Nahl ayat 91:

مَا يَعْلَمُ اللَّهُ إِنْ كَفَيْلًا عَلَيْكُمْ اللَّهُ جَعَلْتُمْ وَقَدْ تَوَكَّدَ تَوَكَّدَ هَا بَعْدَ الْأَيْمَنِ تَنْقُضُوا وَلَا عَهْدُ تُمْ إِذَا اللَّهُ بَعَثُوا أَوْفُوا
تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (QS. An-Nahl ayat 91)

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur’an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

الْيَقِينِ عَلِمَ تَعْلَمُونَ لَوْ كَلَّا ۖ تَعْلَمُونَ سَوْفَ كَلَّا ثُمَّ ۚ تَعْلَمُونَ سَوْفَ كَلَّا ۚ الْمَقَابِرُ زُرْتُمْ حَتَّىٰ ۖ التَّكَاثُرُ أَهْلَكُمْ



“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (QS. At-Takaatsur ayat 1-5).

Keperhatian dalam pelayanan juga sudah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel. Yang harus diperhatikan oleh para karyawan maupun pegawai lainnya karena kesopanan, kerapian dan selalu bersifat ramah adalah sebuah standar yang telah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel bertujuan demi kepuasan nasabah. Sesuai dalam (Adiwarman Karim, 2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan suksesgagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan:

مَرِئِي وَشَاوِرْهُمْ هُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَّا نَفْضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا ۖ
الْمُتَوَكِّلِينَ حُبُّ اللَّهِ إِنْ اللَّهُ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا أَلَّا

“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu [246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (QS. Ali Imran ayat 159).

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel mengutamakan kepuasan nasabah agar nasabah bisa merasa puas dan bisa memberikan nilai positif kepada perusahaan sesuai dalam (Kotler, 1996) Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan: (1) Melakukan pembelian ulang (2) Mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain (3) Kurang memperhatikan merek atau iklan produk

Hal ini jelas merupakan sebuah standar yang telah diberikan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel demi mempertahankan pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan.

