

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PELAYANAN JASA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH



Disusun Oleh:

**RIZQI SHAFRIYALDI
NIM. 041300779**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Rizqi Shafriyaldi
NIM : 041300779
Jurusan : D-III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 9 Februari 2017

Yang menyatakan



Rizqi Shafriyaldi

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah
Dengan judul :

**PELAYANAN JASA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM)
KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH
CABANG BANDA ACEH**

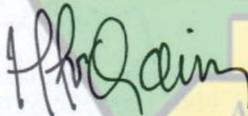
Disusun oleh:

RIZQI SHAFRIYALDI

NIM. 041300779

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



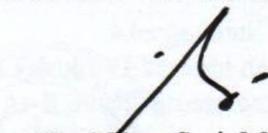
Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II,



Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si
NIP. 197612172009122001

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP. 197103172008012007

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat Beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini yang berjudul **“PELAYANAN JASA MELALUI AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH”** bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syari’ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, sehingga penulisan LKP ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam menyelesaikan LKP ini.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah.
4. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku Sekretaris Prodi D-III Perbankan Syariah.

5. Marwiyati SE, MM selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perbankan Syariah.
6. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktu di celah-celah kesibukannya, dan memberikan ilmu dalam menyelesaikan LKP ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Prodi Diploma III Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan LKP ini.
8. Bapak Imamil Fadli selaku Pimpinan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan Maulidia Riska selaku supervisor bagian Operasional dan seluruh karyawan/karyawati PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang telah memberi kesempatan dan bantuan selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.
9. Orang tua tercinta, ayahanda Faudi dan ibunda Ros Mawardani yang senantiasa membesarkan, memberikan kasih sayang dan selalu mendo'akan putranya tak henti-henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program D-III Perbankan Syari'ah, serta kepada adik Ilham Maulidis Sabri, Nur Fajril Khairi, Alfa Syifa Unnahri, dan Thahratul Khamsati yang selalu mendo'akan saudaranya ini.
10. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan (Oki Wardianto, Rahmad Fauzan, Abdul Hadi Firsawan, Azhari, Muhammad Irsal, Khalis, Joan, Uswatun Adlisyam, Darmawansyah, Riski Hanifal, Rafiq) yang setia ikut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan kepada teman-teman unit 3, dan unit lain yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang selalu mengisi hari-hari selama perkuliahan.

11. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa/wi Prodi D-III Perbankan Syariah angkatan tahun 2013, yang telah mendukung juga membantu penulis dalam segala hal, dan Khususnya buat Irmadayani Ray yang selalu bersama dalam menyelesaikan LKP ini.
12. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar Unit Kegiatan Pers Mahasiswa (UKPM) Sumberpost UIN Ar-Ranirry, yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan kerja praktik ini.
13. Seluruh teman-teman di kantor Bursa Efek Indonesia Perwakilan Aceh, Tahsrif Muhardi, Mayank Seruni, Muhahrami Syahputra, Willy Purnamasari, Mizan, Andrew, Fauzarahman yang telah memberikan nasehat-nasehatnya.
14. Terima kasih kepada Tgk. Haris, Tgk Fadlon, Tgk. Faishal, Tgk. Farizal, Tgk. Boy, Tgk. Bukhari, Tgk. Muhajir, tgg. Mukhlisuddin, dan tengku-tengku lainnya yang berada di Dayah Darul Aman Tungkop, yang senantiasa mengajarkan penulis, dan memotivasi penulis sehingga laporan kerja praktik ini selesai.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, atas jerih payah dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat berharap dan mendo'akan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal. Amin ya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh, 9 Januari 2017
Penulis,

RIZQI SHAFRIYALDI

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun1987–Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z.
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H.	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ž	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	S.	29	ي	Y
15	ض	D.			

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangannya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ / ي	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ُ ي	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *TaMarbutah* (ة) hidup

TaMarbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Tamarbutah* (ة) mati

TaMarbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *TaMarbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *TaMarbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/al- Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

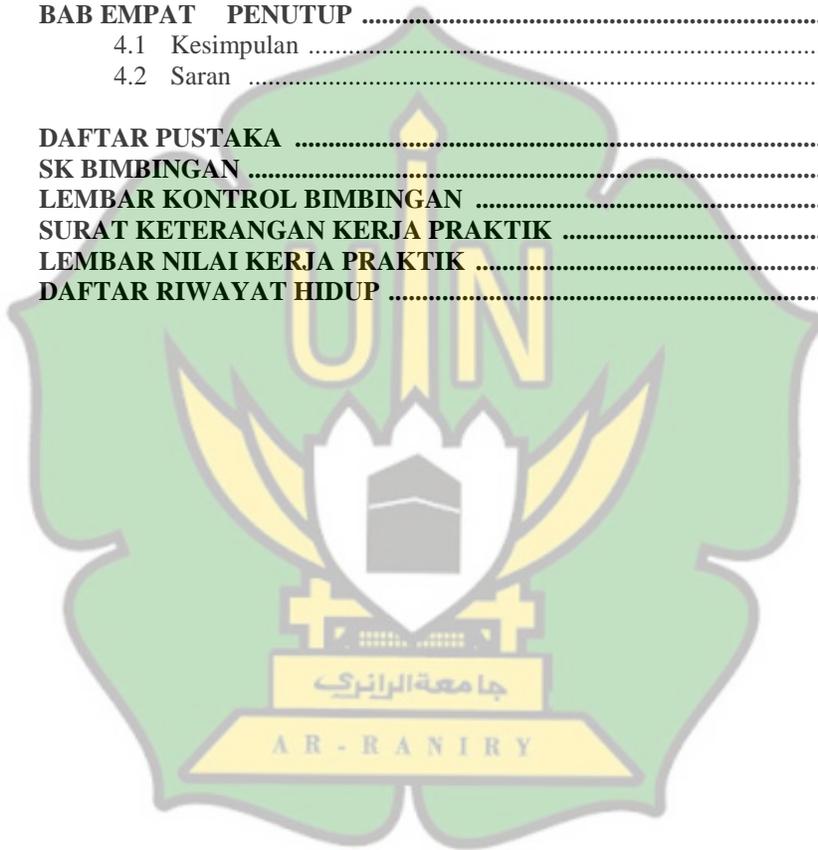
Modifikasi

- Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRASLITERASI	vii
DAFTAR ISI	x
RINGKASAN LAPORAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB SATU PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik	3
1.3 Kegunaan Kerja Praktik	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Praktik	4
BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	6
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	6
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh	11
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah	11
2.3.1 Penghimpunan Dana	11
2.3.2 Penyaluran Dana	13
2.3.3 Penyaluran Jasa	14
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh	14
BAB TIGA HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK.....	17
3.1 Kegiatan Kerja Praktik	17
3.1.1 Bagian Operasional	17
3.1.2 Bagian <i>Costumer Service</i>	18
3.1.3 Bagian RTGS dan Kliring.....	18
3.2 Bidang Kerja Praktik	18
3.3 Teori yang berkaitan	19
3.3.1 Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	19
3.3.2 Jenis-Jenis Mesin ATM	19
3.3.3 Fitur ATM pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh	20
3.3.4 Manfaat pelayanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) terhadap nasabah.....	24

3.3.5	Proses Pelayanan jasa <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	26
3.3.6	Layanan Prima jasa ATM pada pada Bank Aceh Syariah.....	29
3.3.7	Layanan ATM dalam konsep Islam.....	31
3.4	Evaluasi Kerja Praktik	34
BAB EMPAT PENUTUP		36
4.1	Kesimpulan	36
4.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		38
SK BIMBINGAN		39
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN		40
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK		42
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK		43
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		45



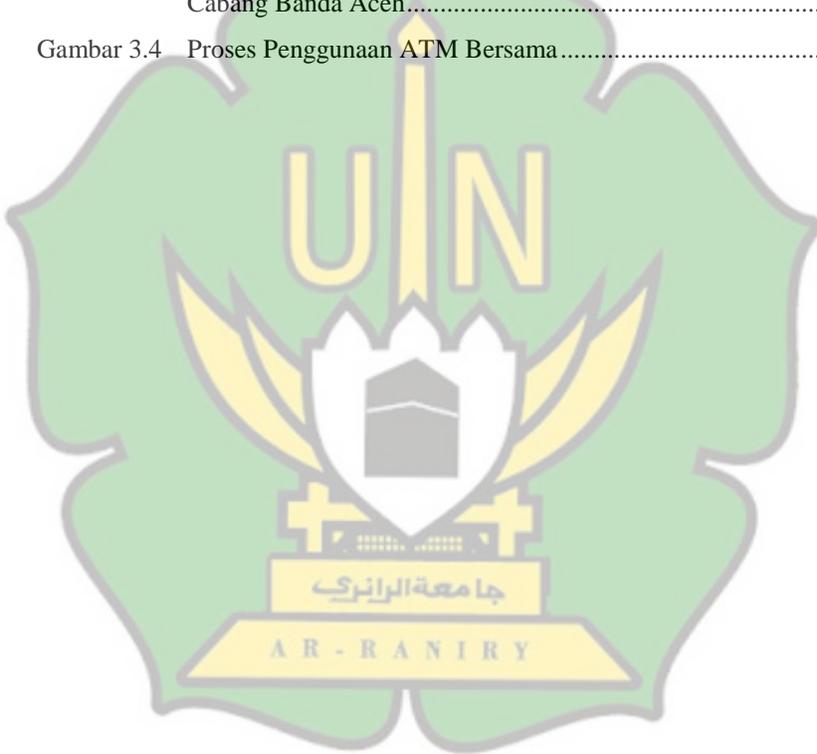
RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa : RIZQI SHAFRIYALDI
NIM : 041300779
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/DIII Perbankan Syariah
Judul Laporan : PELAYANAN JASA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH
Tanggal Sidang : 16 Februari 2017
Tebal LKP : 38 Lembar
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : Intan Qurratul Aini, S.Ag., M. S. I

Penulis melakukan Kerja Praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang beralamat di Jl. Hasan Dek No. 41-43 Beurawe, Banda Aceh. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh merupakan Unit Usaha Syariah dari PT. Bank Aceh yang mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 15 November 2004. Tujuan penulisan laporan kerja praktik ini adalah untuk Mengetahui bagaimana Pelayanan Jasa Melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari *teller* yang seiring kita jumpai di bank. Dengan adanya mesin-mesin ATM seperti ini, kita tidak perlu lagi mengantri di depan *teller* setiap membutuhkan jasa perbankan. Dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Adapun layanan yang diberikan adalah, penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit, dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah, dan pelayanan lain seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya, melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur, terdapat di berbagai tempat-tempat yang strategis. Manfaat lain juga dirasakan oleh bank, dimana bank tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang besar untuk membuka sebuah kantor layanan, karena hal tersebut dapat disiasati dengan meletakkan sebuah mesin ATM pada tempat-tempat tertentu yang mudah dijangkau oleh nasabah maupun pengguna ATM bersama. Penggunaan fasilitas ini juga memiliki hambatan diantaranya yaitu gangguan jaringan, dan adanya keterbatasan bertransaksi. Oleh karena itu, penulis memberikan saran bahwa sebaiknya pihak bank memberikan penjelasan yang memadai terhadap nasabah yang akan menggunakan fasilitas ini supaya dapat terhindar dari kejahatan perbankan.

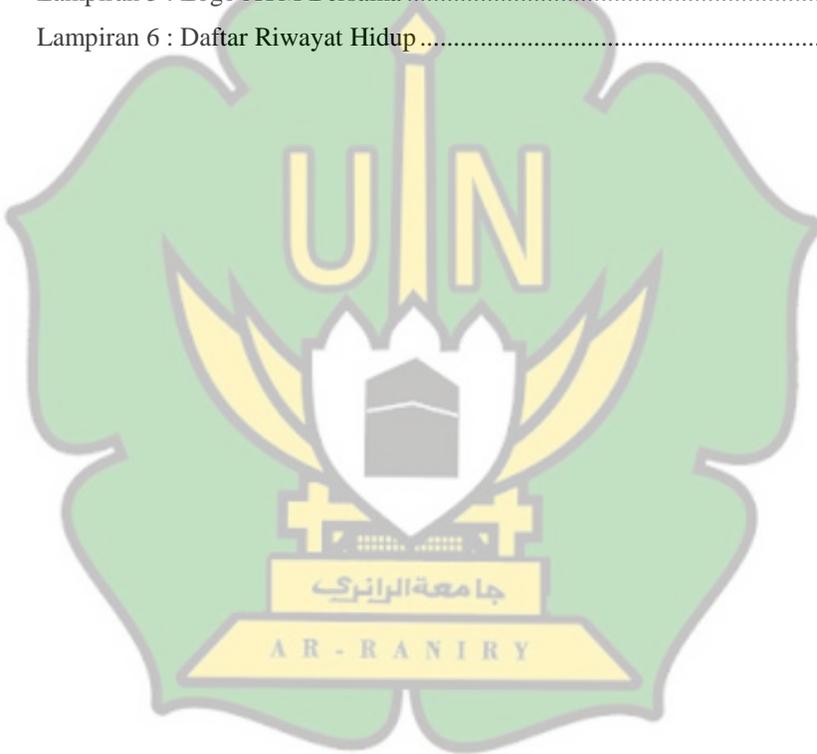
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.....	11
Gambar 3.2	Jenis-jenis kartu ATM.....	22
Gambar 3.3	Proses Penggunaan ATM Pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.....	26
Gambar 3.4	Proses Penggunaan ATM Bersama.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Bimbingan.....	39
Lampiran 2 : Lembar Kontrol Bimbingan	40
Lampiran 3 : Surat Keterangan Kerja Praktik	42
Lampiran 4 : Lembar Nilai Kerja Praktik.....	43
Lampiran 5 : Logo ATM Bersama	44
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup.....	45



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan berpengaruh penting dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia. Menurut UU Nomor 10 Tanggal 10 November Tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha keuangan yang berbasis jasa maupun penghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Kegiatan penghimpun dan menyalurkan dana adalah suatu kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lain hanya suatu kegiatan.

Bank merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan untuk menerima simpanan uang dan meminjamkan uang. Peranan bank sangat dominan dalam perekonomian masyarakat. Hampir setiap kegiatan perekonomian tidak terlepas dari peran bank maupun lembaga keuangan lainnya yang bergerak pada usaha yang sama atau diluar bank. Dalam menjalankan aktivitasnya, bank menawarkan berbagai jasa yang menyangkut dengan kegiatan pendukung perekonomian masyarakat mulai dari jasa menabung, pengiriman uang, peminjaman uang, dalam bentuk kredit serta jasa transaksi-transaksi lainnya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas perekonomian dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari dalam kehidupan.

Bank juga merupakan Institusi jasa keuangan yang kegiatan operasionalnya membeli, menjual jasa, menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit pada bank konvensional dan pembiayaan pada bank syariah.

Bank sebagai lembaga keuangan perlu mengkomunikasikan setiap produk yang ditawarkan serta pelayanan yang baik bagi nasabah, hal ini dilakukan agar masyarakat merasa puas dan nyaman menjadi nasabah di Bank tersebut. Banyak Bank yang menawarkan produknya, baik produk baru atau suatu pengembangan produk lama, hal inilah yang harus menjadi pusat perhatian

pihak perusahaan terhadap kinerja karyawan dan pelayanan terbaik kepada nasabah, dengan begitu nasabah merasa puas dan nyaman dalam menabung uang, menandatangani uang, mentransfer uang, penarikan uang, serta proses transaksi-transaksi lainnya.

Salah satu kualitas pelayanan jasa perbankan yang harus ditingkatkan yaitu *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM adalah suatu sistem pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian-penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller.

Pelayanan jasa ATM pada bank yaitu bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi. Pada awalnya fungsi ATM yaitu menarik dana dan pengecekan saldo. Lalu bank di Indonesia melakukan kerjasama dengan pihak penyedia jasa lainnya sehingga fungsi ATM mulai berkembang menjadi : tarik tunai, transfer antar rekening bank, cek saldo, pembayaran kredit, pembayaran tagihan. Perkembangan selanjutnya dari ATM dapat dilihat dengan hadirnya mesin ATM yang bisa melakukan penyetoran uang tunai secara langsung tanpa melalui teller bank.

Salah satu bank syariah yang mengeluarkan produk ATM adalah Bank Aceh Syariah. Bank ini didirikan sebagai bukti kongrit dari respon positif terhadap program pelaksanaan Syariat Islam. Selain itu juga karena sistem perbankan syariah merupakan alternatif dari sistem perbankan konvensional yang berlaku saat ini telah mendapatkan dukungan luas dari masyarakat. Namun selain dapat membantu nasabah terkadang nasabah juga ingin pelayanan yang baik dari bank yang bersangkutan, nasabah umumnya berperilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, sehingga tugas bank adalah mempelajari apa yang diinginkan nasabah. Bank juga harus memiliki fasilitas untuk menunjang kenyamanan nasabah menabung dan melaksanakan transaksi dengan bank tersebut. Oleh karena itu tersedianya fasilitas yang memudahkan nasabah dapat

mempengaruhi nasabah memilih bank sebagai tempat menabung dan bertransaksi, salah satunya adalah fasilitas ATM.¹

Nasabah yang menggunakan kartu ATM menginginkan layanan jasa yang diberikan oleh ATM bank untuk memudahkan proses transaksi nasabah itu sendiri, seperti adanya layanan transfer, penarikan tunai, pembayaran pajak, zakat, dan juga pembelian pulsa, token listrik.² Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk membuat sebuah laporan tentang **Pelayanan Jasa Melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.**

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Untuk mengetahui Pelayanan Jasa Melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

1.3 Kegunaan Kerja Praktik

Sejalan dengan tujuan Kerja Praktik maka penulis mengharapkan dapat bermamfaat bagi khazanah ilmu pengetahuan (lingkungan kampus), masyarakat, instansi tempat kerja, dan penulis sendiri, yaitu:

1. Kazanah Ilmu Pengetahuan

Laporan kerja praktik ini, dapat menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya D-III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry. selain itu, dengan adanya laporan kerja praktik ini, dapat menambah informasi dan menumbuhkan minat segenap lingkungan kampus untuk menguji produk-produk lainnya yang ada di bank syariah.

2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini, agar dapat memberikan suatu kontribusi positif kepada masyarakat tentang kondisi PT. Bank Aceh Syariah Cabang

¹ Sugiarto, "Pengaruh Sikap dan Perilaku", Jurnal: *Ekonomi Pembangunan*, Volume 11, No. 1, 2013, hlm 128.

² Wawancara dengan M. Ismail, nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, pada tanggal 1 Januari 2017 di Banda Aceh.

Banda Aceh dalam menerapkan pelayanan Jasa *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Serta dapat pula memberikan informasi lainnya yang menyangkut seputar dunia perbankan syariah.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik bagi instansi yang terkait merupakan saran untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Agar PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan semakin baik dan bermutu, dan dapat meningkatkan jasa pelayanan yang baik lagi untuk kedepannya.

4. Penulis

Laporan kerja praktik ini adalah salah satu tugas akhir mahasiswa Diploma III Perbankan Syariah untuk memenuhi syarat kelulusan. Menambah pengetahuan mahasiswa khususnya dalam mengembangkan ilmu yang diterima pada waktu studi dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan terutama tentang layanan ATM, dan mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

1.4 **Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik**

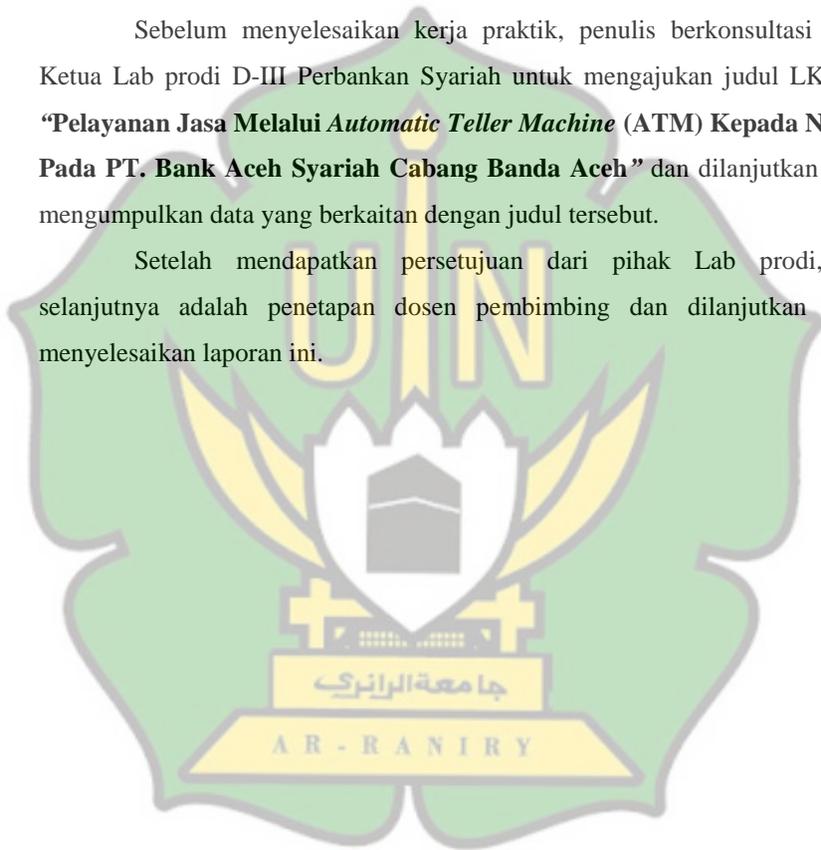
Menurut aturan yang telah ditetapkan pihak akademik, jangka waktu untuk mengikuti kegiatan kerja praktik di suatu instansi adalah satu setengah bulan atau 30 hari kerja. Sebelum penulis melakukan kerja praktik, terlebih dahulu penulis mencari sebuah lembaga yang bisa menerima mahasiswa untuk melaksanakan kerja praktik. Kemudian penulis mendaftar kepada pihak prodi dengan mengisi formulir yang telah disediakan guna untuk proses pembuatan surat permohonan kerja praktik. Setelah surat permohonan dan persyaratan yang lain seperti biodata diri, pas photo dan transkrip nilai sudah selesai, maka penulis mengantarkan berkas tersebut ke pihak instansi tempat kerja praktik yaitu pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

Setelah ada pemanggilan dan keputusan dari pihak instansi tempat kerja praktik, maka penulis sudah bisa menjalankan kerja praktik di instansi tersebut

dan harus mengikuti segala aturan dari instansi terkait, seperti : harus berada di kantor tepat atau sebelum pukul 07:45 WIB untuk mengikuti do'a dan briefing pagi. Penulis bekerja di setiap hari kerja hingga pukul 17.00 WIB. Pada kerja praktik ini penulis ditempatkan di bagian Operasional, dimulai pada 20 Juni hingga 5 Agustus 2016.

Sebelum menyelesaikan kerja praktik, penulis berkonsultasi dengan Ketua Lab prodi D-III Perbankan Syariah untuk mengajukan judul LKP yaitu **“Pelayanan Jasa Melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”** dan dilanjutkan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan judul tersebut.

Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak Lab prodi, tahap selanjutnya adalah penetapan dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan menyelesaikan laporan ini.



BAB DUA

TINJUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah

Bank milik pemerintah di Aceh teretus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh. Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.³

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.S/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Mohammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut. Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No.12 tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.⁴

³ Sumber Data Bank Aceh Syariah Banda Aceh.

⁴ *Ibid.*,

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gebenur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengadilan PT. Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No. 10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gebenur Bank Indonesia Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan Penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.⁵

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT. Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat

⁵ *Ibid.*,

Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mai 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT. Bank BPD Aceh sebesar Rp. 150 milyar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditetapkan PT. Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar. Berdasarkan Akte Notaris Husni Usman tentang pernyataan Keputusan Rapat No. 10 tanggal 15 Desember 2008, notaries di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp 1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU/44411. AH/01. 02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/61/KEP. GBI/2010 tanggal 29 September 2010.⁶

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No. 6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Okteber 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan oprasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada tanggal 5 November 2004, sekaligus Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh melakukan *soft opening* dan selanjutnya pada tanggal 6 Desember 2004 baru dilakukan peresmiannya (*grand opening*). Sejak itulah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh mulai hadir di tengah-tengah masyarakat⁷

Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dahulunya bernama Bank BPD Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yaitu merupakan unit usaha syariah dari PT. Bank BPD Aceh. Setelah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM, PT. Bank BPD Aceh secara resmi berganti nama menjadi Bank Aceh mulai tanggal 1 Januari 2010, namun peresmiannya baru dilaksanakan pada tanggal 1

⁶ *Ibid.*,

⁷ *Ibid.*,

Januari 2011. Oleh sebab itu Bank BPD Aceh Syariah pun ikut berganti nama menjadi Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.⁸

Musibah gempa dan gelombang tsunami tanggal 26 Desember 2004 merupakan ujian berat yang dihadapi Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, di mana baru 20 hari diresmikan dan sedang giat-giatnya melakukan pelayanan optimal kepada nasabah. Datangnya musibah besar itu menyebabkan meninggal dan hilangnya sebahagian karyawan serta nasabah yang telah terjalin hubungan dengan baik. Kondisi tersebut juga menyebabkan ekspansi pembiayaan yang sudah dibina, baik dengan instansi-instansi pemerintah maupun swasta terhenti total.⁹

Sesuai komitmen direksi PT. Bank BPD Aceh, Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh pasca Tsunami kembali beroperasi pada tanggal 3 Januari 2005, sehubungan dengan rusaknya kantor yang beralamat di jalan Tentara Pelajar No. 199-201 Merduati Banda Aceh telah rusak akibat diterjang gelombang tsunami, maka Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh membuka kantor sementara di kantor pusat Bank Aceh, tepatnya dibagian Pemberdayaan Ekonomi Rakyat (PER) Bank Aceh kantor pusat oprasional. Mengingat situasi dan kondisi masyarakat pada saat itu, kegiatan yang dilakukan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh hanya berupa penyelamatan beberapa asset yang mungkin diselamatkan. Selanjutnya melakukan identifikasi data-data nasabah yang masih hidup dan yang telah meninggal, serta melayani pembayaran tabungan kepada nasabah yang umumnya dilakukan oleh ahli waris nasabah.¹⁰

Pada tanggal 21 Februari 2005, oprasional Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dipindahkan ke jalan Mata Ie No. 17A Keutapang Dua, Kec. Darul Imarah, Aceh Besar. Di alamat inilah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh mulai beraktifitas kembali walaupun dengan kondisi kantor jauh dari pusat kota. Alhamdulillah dengan bantuan semua pihak serta semangat kerja Sumber Daya Insaninya yang tinggi, penghimpunan dana dari masyarakat dan pemasaran

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

pembiayaan terus dipacu, sehingga sampai saat ini sudah terjalin relasi dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta di wilayah Banda Aceh dan Aceh Besar. Kemudian pada tanggal 6 Februari 2006 Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh kembali berpindah ke alamat yang baru di jalan Hasan Dek No. 42-44 Beurawe, Banda Aceh. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan pelayanan serta memudahkan jangkauan masyarakat karena posisinya yang tidak jauh dari pusat kota.

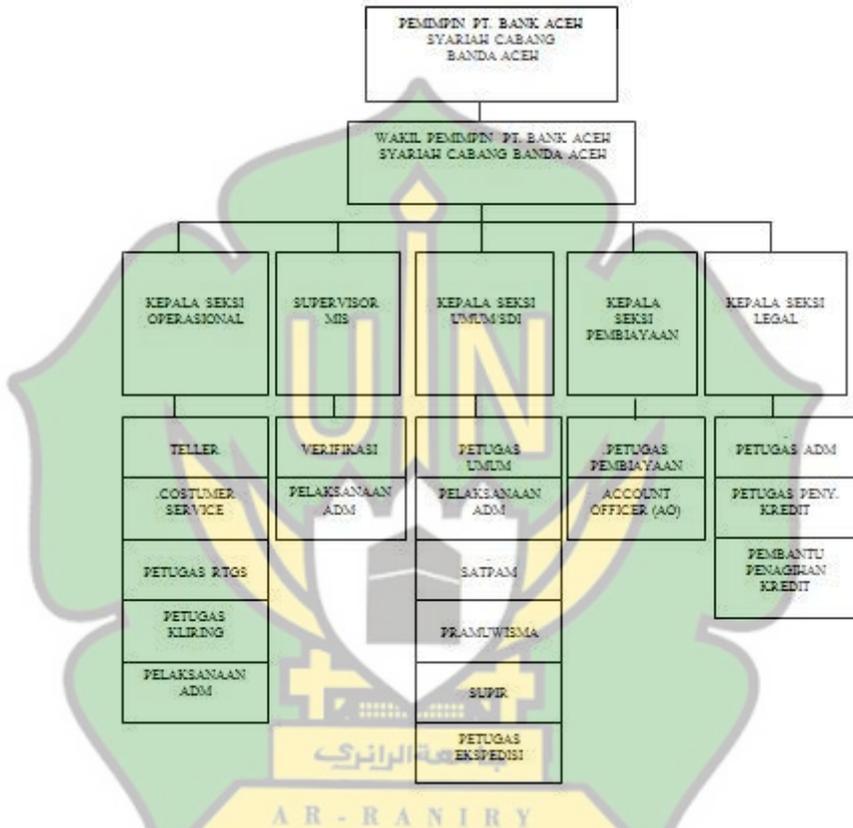
Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki visi menciptakan dirinya sebagai bank yang sehat, tangguh handal dan tepercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang lebih kepada mitra usaha dan masyarakat. Sedangkan misi dari Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pembangunan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.¹¹

Selanjutnya Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh juga mempunyai motto yaitu, “Kepercayaan dan Kemuliaan”, di mana kepercayaan itu adalah suatu wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik, dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan memikul kepercayaan tersebut. Sedangkan kemuliaan adalah suatu penghormatan dan penghargaan yang sangat tinggi untuk diberikan kepada nasabah.

¹¹ Bank Aceh.co.id, *Visi dan Misi*, Di akses melalui <http://www.bankaceh.co.id>.

2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh ¹²

Gambar 3.1. Struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh



Sumber: Bagan informasi struktural PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah

2.3.1 Penghimpunan dana

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yaitu berupa Tabungan dan Giro Amanah. Adapun beberapa jenis-jenis produk tersebut antara lain:¹³

¹² Data diperoleh dari bagan informasi struktural PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, pada tanggal 20 Oktober 2016

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat di bank yang penarikannya hanya bisa dilakukan dengan syarat-syarat tertentu.

Adapun jenis-jenis tabungan dan simpanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah:

a. TabunganKu iB

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

b. Tabungan Firdaus iB

Tabungan firdausiB adalah suatu produk penghimpunan dana yang diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudharabah. Dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat digunakan oleh bank dengan imbalan bagi hasil nasabah. Tabungan firdaus ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan dan syarat-syarat tertentu.

c. Tabungan Sahara iB

Tabungan sahara adalah tabungan yang disediakan oleh bank bagi perorangan yang mampu dan ingin mewujudkan pelaksanaan perjalanan nisbah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Produk ini menerapkan prinsip al-wadiah yad damamah yaitu titipan nasabah pada bank yang dapat dipergunakan oleh bank dengan izin nasabah, dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok.

¹³ Brosur Bank Aceh Syariah 2016.

d. Giro Amanah iB

Giro amanah adalah sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening koran berdasarkan prinsip syariah dengan penarikan dana melalui media cek atau bilyet giro. Pada produk ini, dana nasabah pada bank dapat digunakan oleh bank dengan izin nasabah dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok, serta penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana pembayaran lainnya sesuai dengan ketentuan bank.

2.3.2 Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh kepada nasabahnya yaitu sebagai berikut:¹⁴

1. Pembiayaan Konsumer iB

Pembiayaan Konsumer adalah pembiayaan yang menggunakan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan anda. Pembiayaan ini menggunakan pola jual-beli (murabahah), dimana nasabah diposisikan menjadi pembeli dan bank sebagai penjualnya. Dengan demikian harga jual bank adalah harga jual beli *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati bersama sebagaimana tercantum dalam akad.¹⁵

2. Pembiayaan Seuramo Mikro Bank Aceh iB

Pembiayaan Seuramo Mikro Bank Aceh iB adalah suatu produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi pengusaha usaha kecil atau mikro dalam rangka penambahan modal untuk pengembangan usahanya.¹⁶

3. Pembiayaan Usaha Rakyat iB (PUR)

Pembiayaan usaha rakyat merupakan suatu pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan permodalan usaha kecil atau mikro.

¹⁴ Brosur Bank Aceh Syariah 2016.

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ *Ibid.*,

2.3.3 Penyaluran jasa

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh berupaya meningkatkan kualitas produk pelayanan jasa sehingga diharapkan dapat menciptakan tingkat kepuasan nasabah. Adapun layanan jasa yang diberikan adalah :

1. SMS Banking

SMS Banking adalah sebuah fasilitas layanan perbankan yang ditujukan bagi nasabah bank aceh syariah agar memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Hanya dengan mengirim SMS ke 3322 anda dapat melakukan pengecekan saldo, isi ulang pulsa, transfer antar rekening hingga pembayaran tagihan *handphone*. SMS Banking Bank Aceh Syariah dapat diakses melalui kartu simPATI, AS, HALO, Mentari, IM3 dan Matrix.¹⁷

2. ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM adalah sebuah fasilitas terpercaya layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan anda bersama kartu ATM Bank Aceh Syariah.¹⁸

3. Kliring

Kliring merupakan jasa penyelesaian utang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring. Penyelesaian utang piutang dimaksud adalah penagihan cek/bilyet giro melalui bank.¹⁹

2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki 44 (empat puluh empat) orang pegawai, yang terdiri dari 28 (dua puluh delapan) karyawan dan 16

¹⁷ Bank Aceh.co.id, *Layanan SMS Banking*, Di akses melalui http://www.bankaceh.co.id/page_id=639. Pada tanggal 24 Desember 2016

¹⁸ Brosur Bank Aceh Syariah 2016.

¹⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 172.

(enam belas) karyawan. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki susunan organisasi yang terdiri dari 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala cabang/pimpinan, dan 1 (satu) orang bertugas menjadi wakil kepala cabang/pimpinan, dan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki 6 bidang yaitu:²⁰

1. Bagian Umum bertugas sebagai penyedia sarana kebutuhan pegawai dan mengikuti perkembangan yang terjadi dibidang kepegawaian serta mengusahakan agar terbentuk suatu kebijakan umum yang sesuai bagi karyawan. Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala bagian, 1 (satu) orang bertugas sebagai sekretaris dan 6 (enam) orang karyawan.²¹
2. Bagian Operasional bertugas membantu Direksi dalam meksanakan tugas-tugas oprasioanal bank meliputi aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif serta efektif dan efesien dalam rangka pelaksanaan pelayanan jasa-jasa perbankan berdasarkan sitem dan prosedur oprasional bank dan peraturan pemerintah. Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala bagian oprasional, 3 (tiga) orang bertugas sebagai *customer service* (CS), 4 (empat) orang bertugas sebagai *teller*, 2 (dua) orang bertugas sebagai petugas *kliring*, 1 (satu) orang bertugas sebagai petugas RTGS, 2 (dua) orang bertugas sebagai tim *fundng*.
3. Bagian *Management Information Sistem* (MIS) dan Pelaksanaan Haji bertugas membantu Direksi dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pelaksanaan haji, pelaporan intern dan ekstern, serta varifikasi keabsahan data nasabah. Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang menjadi kepala bagian MIS, dan 4 (empat) orang karyawan.²²
4. Bagian Pembiayaan bertugas sebagai penyaluran dana atau memberikan pinjaman serta bertugas memproses calon debitur, dan membina debitur

²⁰ Wawancara dengan Imamil Fadli, Kepala Cabang PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

²¹ *Ibid.*,

²² *Ibid.*,

tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya. Sehingga pembiayaan yang diberikan mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat, dan menguntungkan bagi pihak bank sebagai pemilik produk perbankan dan nasabah sebagai pengguna jasa. Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala bidang pembiayaan, dan 9 (sembilan) orang karyawan.²³

5. Bagian Legal bertugas memeriksa kelengkapan keabsahan dokumen atas pembiayaan yang telah disetujui serta penanganan pembiayaan yang bermasalah dan melakukan standarisasi akad perjanjian. Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala bagian legal, dan 3 (tiga) orang karyawan.²⁴
6. *Back Officer* bertugas menjaga keamanan dan ketertiban kantor, membantu nasabah mengalami kendala produk, bertanggung jawab atas kenyamanan, kebersihan kantor, serta membantu karyawan kantor pada saat jam kerja sesuai kebutuhan dan kepentingan mereka. Pada bagian ini terdapat 3 (tiga) orang yang bertugas sebagai *security*, 2 (dua) orang bertugas sebagai polisi, dan 2 (dua) orang bertugas sebagai *office boy*.²⁵

Karyawan dan karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh mempunyai *background* pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari SMA/Sederajat, Diploma III (D3), Strata Satu (SI), dan Strata Dua (S2). Namun pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh pegawai dengan jenjang Strata Satu (SI) lebih dominan dibandingkan dengan jenjang pendidikan SMA dan Diploma III (D3).

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama melaksanakan Kerja Praktik pada PT. Bank Aceh syariah Cabang Banda Aceh dalam jangka waktu kurang lebih satu setengah bulan atau 30 hari kerja terhitung mulai tanggal 20 Juni s/d 5 Agustus 2016, penulis telah mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga dan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan selama ini dalam dunia kerja yang nyata. Hal tersebut tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan yang diberikan pimpinan dan karyawan/karyawati PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

Prosedur yang ditetapkan oleh pihak PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh adalah setiap peserta magang harus ikut serta dalam seluruh kegiatan yang ada di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dimulai dari briefing dan do'a pagi sampai dengan waktu jam kantor selesai yaitu pukul 17:00, Juga kegiatan lain yang akan mendukung pengembangan penulis dalam mendapatkan pengetahuan dan ilmu baru mengenai praktik kerja nyata di lapangan.

Peserta magang juga harus melakukan pekerjaan dibawah divisi yang ditugaskan. Dalam masa kerja praktik penulis telah ditempatkan pada divisi Operasional. Hal tersebut dilakukan untuk memperlihatkan bentuk dunia kerja dalam institusi perbankan. Akan tetapi tidak semua kegiatan diperbantukan oleh peserta karena terbatasnya waktu dan terdapat beberapa pekerjaan yang bersangkutan dengan kerahasiaan lembaga. Adapun bagian yang telah melibatkan penulis ketika proses magang di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut :

3.1.1 Bagian Operasional

Kegiatan dilakukan selama melaksanakan kerja praktik pada bagian Operasional di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah:

- a. Stempel buku tabungan
- b. Fotocopy berkas-berkas nasabah, seperti akta tanah
- c. Mengantarkan berkas atau file kepada pimpinan
- d. Mengirim surat melalui *fax*
- e. Memasukkan uang ke brangkas
- f. Mengarsip bundel-bundel operasional secara teratur dan rapi

3.1.2 Bagian Customer Service

- a. Melengkapi formulir data nasabah
- b. Membantu membuatkan referensi bank
- c. Meregister dan merapikan buku cek/BG
- d. Mencatat agenda pada referensi bank dan *Debet Nota* (DN)

3.1.3 Bagian Real Time Gross Settlement (RTGS) dan Kliring

- a. Mencatat *Debet Nota* (DN), *Credit Nota* (CN) dan pemindah pembukuan (PP)
- b. Mempelajari Sistem RTGS dan Kliring
- c. Mengarsip berkas RTGS dan Kliring

3.2 Bidang Kerja Praktik

Sebagaimana perjanjian dan ketentuan yang telah disepakati pihak jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, maka penulis telah melaksanakan Kegiatan Kerja Praktik (KKP) selama 30 hari kerja terhitung sejak tanggal 20 Juni s/d 5 Agustus 2016 Penulis ditempatkan di bagian operasional, selama melaksanakan kegiatan kerja praktik, penulis mendapatkan banyak pembelajaran, ilmu dan pengalaman tentang kegiatan usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. semua itu tidak terlepas dari bimbingan dan arahan dari kepala bidang operasional serta karyawan/i PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh kepada penulis dalam menyelesaikan kerja praktik tersebut.

Sesuai latar belakang Laporan Kerja Praktik (LKP), penulis ingin melaporkan tentang Pelayanan Jasa melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Banda Aceh. berikut beberapa penjelasan dan fitur tentang *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

3.3. Teori yang berkaitan dengan Bidang Kerja Praktik

3.3.1 Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari teller yang seiring kita jumpai di bank. Dengan adanya mesin-mesin ATM seperti ini, kita tidak perlu lagi mengantri di depan *teller* setiap membutuhkan jasa perbankan. Cukup datang ke sebuah loket yang menyediakan mesin ATM dan biasanya lokasinya ada di setiap cabang bank itu sendiri atau tempat-tempat yang ramai yang strategis seperti di pusat-pusat perbelanjaan, lobby hotel, mall, perkantoran, dsb.

Dapat disimpulkan kartu ATM adalah kartu-kartu yang diterbitkan bank untuk dapat dipergunakan di mesin mesin ATM yang ada. Setiap kartu diberikan PIN (*Personal Identification number*) yang berbeda guna untuk menjaga keamanan.²⁶ Menurut Ismail Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*.²⁷

3.3.2 Jenis-jenis Mesin ATM

Mesin ATM terkoneksi dan terhubung dengan jaringan komunikasi sebuah bank. Mesin ATM ini memudahkan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke gedung bank. Mesin ATM biasanya terdapat di

²⁶ www.mafiakartukredit.com, *Pengertian Kartu ATM*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2017

²⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana 2011), hlm. 172

tempat umum, seperti mall, gedung kantor, minimarket, atau SPBU. Mesin ATM itu sendiri terdiri dari 4 jenis, yaitu:²⁸

1. ATM Tunai

ATM ini merupakan jenis ATM yang paling banyak disediakan oleh bank di tempat-tempat tertentu. Melalui ATM tunai ini, dapat dilakukan transaksi tunai seperti transaksi penarikan uang tunai.

2. ATM Non Tunai

Jenis ATM non tunai ini adalah kebalikan dari ATM tunai. Melalui ATM ini tidak dapat dilakukan transaksi tunai seperti penarikan uang. Karena ATM ini khusus digunakan untuk transaksi non tunai seperti transfer uang, bayar tagihan, dan lain-lain.

3. ATM Setor Tunai

ATM setor tunai dapat disebut juga dengan cash deposit machine (CDM). Melalui ATM ini tidak perlu datang ke *teller* bank saat hendak menyetorkan uang. ATM ini dapat menerima setoran uang dengan minimal lembaran yang diterima nominal Rp. 50.000,-

4. ATM Serba bisa

Jenis ATM ini adalah yang paling jarang ditemui dan disediakan oleh bank. Karena melalui ATM ini dapat dilakukan hampir semua transaksi perbankan dari transaksi non tunai hingga setor tunai. Mesin ini belum didapatkan pada PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh.

3.3.3 Fitur ATM pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penarikan, transfer dan lainnya adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

Adapun fitur yang terdapat di ATM PT. Bank Aceh sampai saat ini mencakup.²⁹

²⁸ Brosur Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, dikutip pada tanggal 12 Januari 2017

²⁹ www.bankaceh.co.id/?page_id=576 di akses pada tanggal 05 Desember 2016

1. Informasi saldo
2. Penggantian PIN
3. Penarikan uang tunai
4. Transfer uang antar sesama nasabah Bank Aceh
5. Transfer uang antar Bank anggota ATM Bersama dari Tabungan Simpeda, Tabungan Seulanga dan TAG
6. Pembelian Voucher Isi Ulang Kartu Pra Bayar Telkomsel (Simpati, AS) dan Indosat (Mentari, IM3)
7. Pembayaran Kartu Pasca Bayar Telkomsel (Hallo) dan Indosat (Matrix)
8. Pembayaran tagihan rutin untuk tagihan telepon dan listrik
9. Pembayaran tagihan produk telekomunikasi
10. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
11. Pembayaran biaya perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor
12. Pembayaran premi asuransi
13. Pembayaran zakat
14. Pemindahbukuan antar rekening Bank Aceh
15. Pembayaran belanja online

Untuk kemudahan dan kecepatan pelayanan serta efisiensi biaya transaksi, nasabah harus memanfaatkan Kartu dan Mesin ATM Bank Aceh untuk bertransaksi. Selain itu transaksi juga dapat dilakukan di ATM Bersama dan dikenakan pemotongan administrasi. ATM Bersama adalah program kerjasama antar bank dalam penyediaan jasa ATM yang ditandai dengan adanya logo ATM bersama (Lampiran 1).

Gambar 3.2
Jenis-jenis Kartu ATM

Nama Produk	Maksimum	Maksimum	Minimum	Biaya
	Penarikan/hari (Rp.)	Transfer/hari (Rp.)	Saldo (Rp.)	Kartu (Rp.)
Kartu Gold	10,000,000	30,000,000	75,000	5,000
Kartu Silver	5,000,000	15,000,000	50,000	3,000
Kartu Seulanga	10,000,000	50,000,000	75,000	7,000

Sumber : Brosur Bank Aceh Syariah

Pada Bank Aceh Syariah terdapat tiga jenis kartu ATM yaitu Kartu *Gold*, *Silver*, dan *Seulanga*. Pada kartu *Gold* dapat dilakukan penarikan uang maksimum sebesar Rp. 10.000.000 perhari, apabila melakukan transfer maka jumlah maksimalnya sebesar Rp. 30.000.000 perhari dengan syarat sisa saldo minimum yang terdapat dalam buku tabungan sebesar Rp. 75.000 dengan dikenakan beban biaya kartu sebesar Rp. 5000, mayoritas yang menggunakan kartu ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pada kartu ATM jenis *Silver* penarikan yang dapat dilakukan perharinya adalah sebesar Rp. 5.000.000, jika ingin melakukan transaksi transfer maka nasabah dapat melakukan Rp. 15.000.000 perhari dengan syarat sisa saldo minimum dalam buku tabungan sebesar Rp. 50.000 dan akan diberikan beban biaya kartu sebesar Rp. 3000, kartu ini ramai digunakan oleh kalangan menengah, masyarakat umum, juga mahasiswa.

Sedangkan kartu ATM jenis *Seulanga* nasabah dapat melakukan penarikan sebesar Rp. 10.000.000 dalam satu hari, jika ingin melakukan transaksi transfer maka dapat dilakukan dalam jumlah sebesar Rp. 50.000.000 dengan syarat sisa saldo di dalam buku tabungan nasabah adalah Rp. 75.000. kartu jenis ini dikenakan beban biaya sebesar Rp. 7000, pengguna rata-rata kartu seulanga adalah pengusaha, kontraktor, dan masyarakat kalangan menengah keatas.

Jika kartu ATM yang dimiliki nasabah hilang atau saat bertransaksi uang tidak keluar tetapi rekening terdebit, maka nasabah dapat menghubungi *Call Center* Bank Aceh untuk pemblokiran kartu atau langsung mengunjungi Kantor Layanan Bank Aceh terdekat. Untuk jenis keluhan nasabah tentang klaim terdebit dapat diselesaikan selama dua hingga 14 hari kerja terhitung dari tanggal pengaduan diterima oleh *Call Center* Bank Aceh. Batas waktu Klaim Uang terdebit yang dapat diproses maksimal 75 hari kalender dari tanggal transaksi.

Sampai dengan tahun 2016 PT. Bank Aceh telah memiliki 201 (dua ratus satu) unit ATM yang juga telah terkoneksi dengan jaringan ATM bersama, dapat digunakan pada 25.011 ATM di 71 bank anggota ATM Bersama. ATM Bank Aceh tersebar di seluruh Provinsi Aceh dan satu unit di kota Medan.

Ada beberapa lokasi terminal ATM Bank Aceh Syariah di Banda Aceh dan daftar lokasinya sebagai berikut:³⁰

- 1) Kantor Pusat yaitu di Jl. Mr. Mohd. Hasan No 89, Batoh Telp. (0651) 40073, 40075, Fax (0651) 6301072, Banda Aceh, 2). Kantor Pusat Operasional berada di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No 161, Lampriet, Banda Aceh Telp. (0651) 8016255 (hunting), Fax (0651) 638487, Banda Aceh, 3). Kantor Capem Darussalam di Jl. T. Nyak Arief No. 509, Telp. (0651) 52298 – 7405648, Kec. Syiah Kuala, Darussalam, 4). Kantor Capem Neusu beralamat di Jl. T. Hasan Saleh No.166, Telp. (0651) 636224, Neusu Aceh, 5). Kantor Capem Ulee Kareng di Jl. T. Iskandar, Desa Ilie, Kelurahan Lamglumpang, Telp. (0651) 32911, Kec. Ulee Kareng, 6). Kantor Capem T. Nyak Arief berada di Jl. T. Nyak Arief No. 25-26, Kelurahan Jeulingke, Telp. (0651) 7552214 – 7552215. Kecamatan Syiah Kuala, 7). Kantor Capem Seutui berada di Jl. Teuku Umar, Telp. (0651) 48842 – 48843, Seutui, 8). Kantor Capem Peunayong di Jl. T. Panglima Polem No. 69,

³⁰ www.bankaceh.co.id, *Jaringan ATM Bank Aceh*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2017

Telp. (0651) 29275, Peunayong, 9). Kantor Capem Iskandar Muda beralamat di Jl. Iskandar Muda, Kelurahan Punge, Telp. (0651) 43184, 10). Kantor Capem Gubernur berada di komplek perkantoran gubernur Propinsi Aceh, Jl. T. Nyak Arief, Telp. (0651) 755402, Banda Aceh, 11). Rumah Sakit Umum Zainal Abidin di Jl. Tgk. H. M. Daud Beureueh No. 108, Banda Aceh, 12). Supermarket Pante Pirak berada di Gedung Pante Pirak Square Komplek Simpang 5, Banda Aceh, 13). Suzuya Pasaraya beralamat di Jl. Diponegoro, Pasar Aceh Shopping Centre, Banda Aceh, dan yang terakhir, 14). Bandara Sultan Iskandar Muda yaitu berada di Komplek Bandara Sultan Iskandar Muda, Banda Aceh.

3.3.4 Manfaat pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Nasabah

Bank pada umumnya memandang program ATM ini dari sudut pengaruh biaya operasi internal dan pangsa pasar (*Market Share*). Menurunkan biaya merupakan sasaran yang lazim bagi bank milik Negara dengan investasi besar dalam fasilitas-fasilitas cabang maupun personalia. Dalam merumuskan tujuan program ATM, bank harus menyadari terhadap kondisi lingkungan luar ataupun tetangganya, persaingan, struktur langganan, wilayah yang strategis dan faktor-faktor yang lain akan berpengaruh besar terhadap keuntungan bank.³¹

Untuk meningkatkan daya saing dibidang perbankan, banyak bank yang berupaya memberikan jasa pelayanan yang memuaskan bagi kepentingan nasabahnya dengan cara terus menerus memperbaiki sarana dan prasarana. Pelayanan merupakan salah satu penentu pilihan nasabah untuk berhubungan dengan suatu pihak bank, karena itu pihak pelayanan merupakan aspek yang sangat perlu diperhatikan. Bagusnya layanan yang diberikan, akan mempengaruhi peningkatan kinerja perusahaan. Pelayanan yang diberikan

³¹ Alen H. Lipis, Thomas R. Marschall, dan H. Linkir, *perbankan elektronik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1992), hlm. 10-11

kepada nasabah tidak dilihat dari sisi pelayanan *costumer servis* dan *teller* serta fasilitas yang lengkap saja, tetapi harus dilihat secara keseluruhan dengan hal-hal lainnya, seperti keanekaragaman produk bank dan layanan ATM.³² Bank selalu mencoba memberi layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Perkembangan informasi dalam dinamika persaingan ini telah menjadi salah satu bagian dalam berkompetisi. Penguasaan informasi yang baik terhadap nasabah akan mempertajam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat membawa suatu bank lebih unggul dari bank lain.³³

Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh juga menyediakan berbagai fasilitas yang bermamfaat bagi nasabah seperti ATM. Kelebihan dari ATM adalah nasabah dapat melakukan transaksi yang mereka inginkan dengan mudah tanpa harus menggunakan buku rekening dan slip penyetoran maupun penarikan. Selain itu, nasabah dapat melakukan transaksi secara gratis tanpa pungutan biaya apapun, asalkan proses transaksi yang dilakukan sesama bank, juga dapat bertransaksi diseluruh jaringan ATM bersama dan jaringan ATM Prima. Jika nasabah berada di Malaysia nasabah juga bisa melakukan penarikan tunai pada ATM di jaringan Malaysia Electronic Payment (MEPS) di seluruh Malaysia.

Berikut manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah:³⁴

1. Melakukan pelayanan sendiri
2. Dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju
3. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM *online* selama 24 jam

³² Berliana Hutagalung, *Jurnal Pemamfaatan Fungsi ATM dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan siaga pada PT. Bank Bukopin Medan*, 2004, hlm.10

³³ Netty L Hutajulu, *Analisa Pemamfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT. BNI 46 (persero) TBK Medan*, hlm. 6.

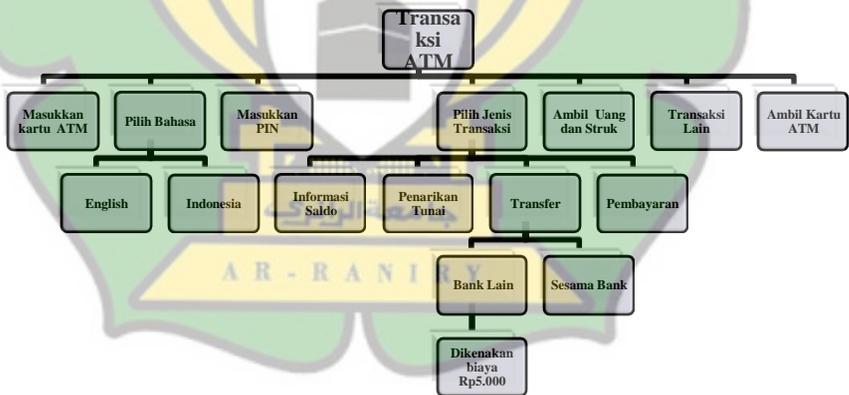
³⁴ Wawancara dengan Fazlon, Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh pada tanggal 15 desember 2016

4. Tidak perlu menyimpan uang kas terlalu banyak
5. Terdapat di berbagai tempat tempat strategis
6. Menjamin keamanan dan *Privacy*
7. Praktis dalam pengoperasian

Sedangkan manfaat bagi pihak bank sendiri adalah:³⁵

- 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.

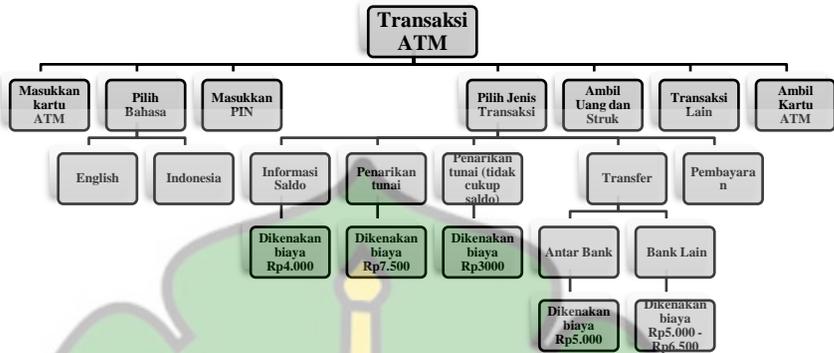
3.3.5 Proses Pelayanan jasa Automatic Teller Machine (ATM)



Sumber : Buku Panduan ATM Bank, 2015

Gambar 3.3. Proses Penggunaan ATM Pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

³⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) hlm. 135



Sumber : Buku Panduan ATM Bank, 2015

Gambar 3.4. Proses Penggunaan ATM Bersama

Untuk bisa menggunakan mesin ATM dan menikmati semua fitur di atas, tentu saja kita harus memiliki Kartu ATMnya. Kartu ATM bisa anda dapatkan jika anda punya rekening tabungan di bank.

Setelah membawa kartu dan menemukan mesin ATM, masukan kartu ATM ke lubang khusus tempat memasukan kartu. Letaknya disebelah kanan samping monitor. Ingat waktu memasukan, kartu jangan sampai terbalik. Posisikan bagian yang berwarna hitam (bagian untuk mesin membaca data) agar terketak di bawah. Kemudian bagian atas yang ada logo bank, posisikan bagian tersebut didepan biar masuk lebih dulu, biasanya tepat dibawah lubang tempat memasukan kartu ada gambar posisi memasukan kartu ATM yang benar.

Setelah kartu masuk, dan data dalam kartu terbaca oleh mesin, seketika itu tulisan di monitor meminta anda untuk memilih bahasa. Pilihannya ada dua, yaitu Bahasa Indonesia dan Inggris. Silakan pilih yang menurut anda gampang. Setelah itu diminta pula untuk memasukan nomor PIN. Ketikan 6 digit PIN anda menggunakan tombol-tombol yang terletak di bawah layar monitor. Harap diingat, kalau anda lupa nomor PIN dan sudah tiga kali salah memasukan PIN berturut-turut, maka kartu ATM akan terblokir dan tidak bisa digunakan.

1. Cara Penarikan Tunai di ATM³⁶

Setelah PIN benar, monitor akan menampilkan beberapa nominal yang bisa anda pilih. Yaitu Rp100.000,00, Rp200.000,00, Rp500.000,00, Rp1.000.000,00, Rp2.000.000,00. Nominal-nominal ini bisa anda pilih dengan cara menekan tombol yang ada disamping monitor. Seperti pemilihan bahasa tadi, kalau anda pilih nominal Rp100.000,00, maka pencetlah tombol yang paling dekat dengan tulisan tersebut. Setelah anda menekan tombol, kartu ATM akan keluar secara otomatis. Ambil uang tersebut dan sampai tahap ini artinya anda sudah berhasil mengambil uang tunai dengan mesin ATM.

Menarik tunai dengan cara di atas adalah cara mengambil uang tunai dengan cara cepat. Biasa digunakan oleh orang-orang yang sedang buru-buru. Tahapannya sangat simpel tapi ada kekurangannya, yaitu mesin tidak akan mengeluarkan kertas struk sebagai bukti transaksi.

2. Cek Saldo Tabungan Bank Dengan Menggunakan Mesin ATM³⁷

- a. Masukkan kartu ATM
- b. masukan PIN
- c. pilih bahasa
- d. pilih “lainnya”
- e. kemudian cari pilihan “cek saldo”. Setelah itu secara otomatis layar akan menampilkan jumlah saldo yang anda miliki. Di bawah tulisan saldo tersebut, ada tulisan lain yang menanyakan apakah anda ingin transaksi lainnya atau tidak. Kalau tidak, tekan “tidak” dan kartu ATM akan keluar diikuti struk dari tempat lubang lainnya.

3. Mengisi pulsa³⁸

- a. Masukkan kartu ATM
- b. Pilih bahasa

³⁶ Sumber Data Bank Aceh Syariah Banda Aceh

³⁷ *Ibid.*,

³⁸ *Ibid.*,

- c. Input PIN dengan benar
 - d. Pilih menu transaksi lainnya
 - e. Pilih pulsa isi ulang
 - f. Kemudian pilih operator seluler (IM3, Mentari, XL, simPATI, As, StarOne).
 - g. Lalu pilih nominal sesuai keinginan minimal Rp 25.000.
 - h. Setelah itu masukan nomor handphone.
 - i. Konfirmasi nomor handphone dan jumlah nominal pulsa yang muncul di layar ATM bila benar tekan “ya”.
4. Membayar tagihan listrik³⁹ dan lainnya melalui ATM yaitu pilih menu lainnya kemudian pembayaran. Setelah itu akan muncul beberapa pilihan pembayaran, ada PLN pasca bayar, dll.
- Kemudian, akan muncul panduan berikutnya. Penulis contohkan misalnya tagihan membayar listrik, nanti akan muncul tulisan yang meminta anda memasukkan nomor ID pelanggan PLN yang hendak anda terdiri dari 12 digit. lalu tekan OK. Kemudian layar akan menampilkan data ID tersebut berupa Nama Pelanggan dan jumlah tagihan yang harus di bayar serta biaya administrasi kira-kira Rp3.000,00, maka pilih ok/yes sekali lagi. Setelah itu maka Transaksi anda berhasil. Bila anda sudah tidak membutuhkan transaksi lainnya, maka bersama keluarnya kartu ATM akan keluar pula struk yang berisi bukti transaksi. Begitu juga dengan transaksi lainnya, yaitu dengan mengikuti langkah langkah diatas hanya saja nama menunya saja yang berbeda.

3.3.6 Layanan Prima jasa ATM Pada Bank Aceh Syariah

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya PT. Bank Aceh syariah Cabang Banda Aceh. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju

³⁹ *Ibid.*,

pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan dan *profit* ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (*sustainable*).

Adapun Layanan prima yang diberikan PT. Bank Aceh syariah Cabang Banda Aceh kepada nasabah adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Keamanan

Ini adalah dilema teknologi, ketika mesin ATM yang tersebar di seluruh Provinsi Aceh menjadi rentan kejahatan, mulai mengelabui nasabah sampai membobol mesin ATM. Pihak bank selalu mengingatkan nasabah melalui pesan-pesan atau pengumuman yang tertulis pada kartu ATM, mesin ATM agar nasabah selalu waspada terhadap kejahatan sekitar, bahkan disetiap galeri ATM selalu disiapkan sebuah kamera *cctv* demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

2. Kemudahan dalam bertransaksi

Setiap produk perbankan dan layanan perbankan berorientasi pada kebutuhan tertentu dari nasabah, Dengan ketersediaan jaringan cabang dan ATM yang luas, nasabah memperoleh kemudahan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

3. Penyediaan Uang di ATM yang mencukupi

ATM merupakan pelayanan praktis yang diberikan kepada nasabah sehingga pada saat hari besar dan pada saat bank tidak beroperasi atau hari libur, masyarakat lebih memilih untuk menggunakan mesin ATM karena praktis dan bisa dilakukan kapan saja.

⁴⁰ Wawancara dengan Abdullah, petugas *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, pada tanggal 15 Desember 2016 di Banda Aceh.

4. Servis segera jika terjadi kerusakan

Masyarakat (nasabah) juga harus berperan untuk menjaga kelancaran penggunaan ATM agar lebih kondusif, pihak bank meminta nasabah segera melaporkan kerusakan ATM jika mendapati mesin yang rusak atau bermasalah agar segera diperbaiki sehingga transaksi nasabah tidak terhambat.

5. Tersediannya ATM keliling

Kehadiran mobil ini merupakan program Bank Aceh yang dinamakan Bank Lam Peukan (BALAP). Tujuannya untuk mendekatkan pelayanan bank kepada para pelaku usaha atau pedagang dan masyarakat Banda Aceh umumnya. “Bank Aceh Lam Peukan (BALAP) ini memanfaatkan mobil kas keliling untuk hadir dan singgah ke pasar-pasar yang berada di kawasan Banda Aceh. Sehingga masyarakat tak perlu ke bank.”⁴¹

3.3.7 Layanan ATM Dalam konsep Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267

Firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan 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 nafkahkan darinya

⁴¹ <http://aceh.tribunnews.com/2016/06/15/>, Bank aceh siagakan mobil kas keliling, di akses pada tanggal 23 Januari 2017

padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Adapun Pelayanan dalam konsep islam adalah sebagai berikut: ⁴²

1. *Reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. ⁴³
2. *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat. ⁴⁴

⁴² Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cetakan ketiga, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm 165.

⁴³ *Ibid.*,

⁴⁴ *Ibid.*,

3. *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.⁴⁵ Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.⁴⁶
4. *Empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal

⁴⁵ *Ibid.*,

⁴⁶ *Ibid.*,

ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.⁴⁷

5. *Tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Fasilitas yang membuat Nasabah merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.⁴⁸

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Selama praktik banyak menemukan keunggulan-keunggulan yang ada pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Salah satunya adalah sistem teknologi yang ditawarkan adalah Automatic Teller Machine (ATM). Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat elektronik yang difasilitasi oleh Bank kepada pemilik kartu ATM tentunya agar mempermudah dalam transaksi secara elektronik seperti mentransfer uang, mengambil uang, mengecek saldo dan lain-lain tanpa perlu diawasi oleh teller.

Manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju, dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM *online* selama 24 jam, ATM dapat menghemat waktu & biaya. Namun demikian, penulis masih mendapati beberapa kekurangan pada ATM seperti saldo terdebit tetapi uang tidak keluar, saldo terdebit saat mentransfer tetapi uangnya tidak masuk rekening yang dituju, kartu ATM tertelan mesin, sering terjadi gangguan jaringan. Hal itu menjadi masalah yang harus diperhatikan oleh pihak PT. Bank Aceh Cabang Banda aceh demi mendapatkan reputasi yang baik dan pandangan positif di mata masyarakat. Jadi dapat penulis simpulkan, antara teori yang sudah dipelajari dengan praktik yang dilakukan oleh pihak bank sudah sesuai. Mulai

⁴⁷ *Ibid.*,

⁴⁸ *Ibid.*,

dari proses awal pembuatan ATM hingga layanan mesin ATM. Diharapkan proses tersebut sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.



BAB EMPAT

PENUTUP

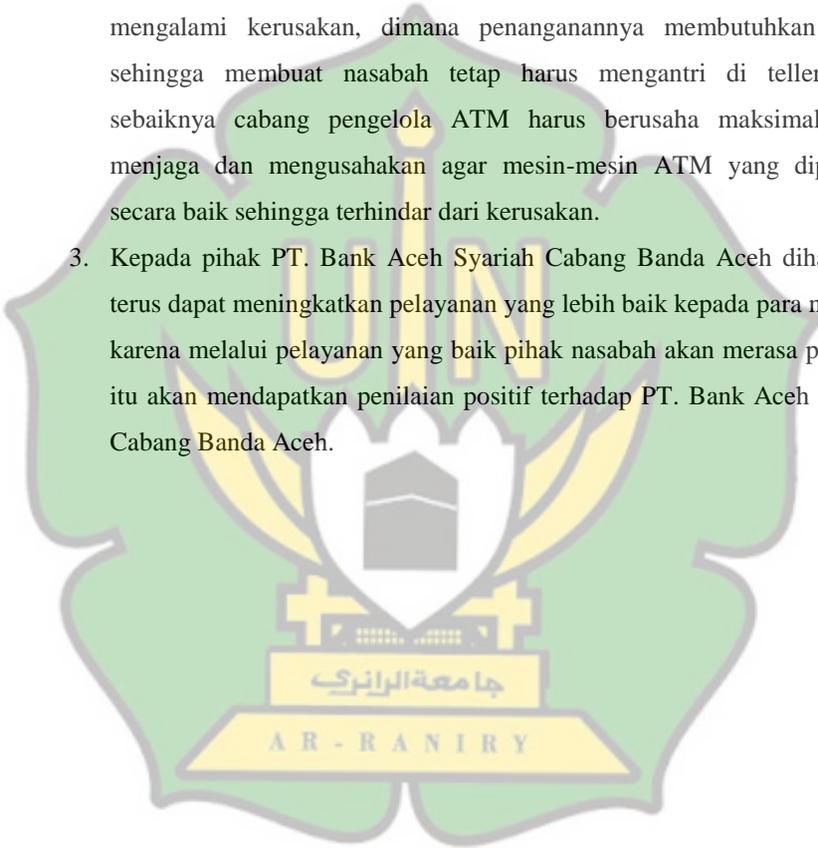
4.1. Kesimpulan

1. Pelayanan sangat berperan untuk meningkatkan daya saing dibidang perbankan, memberikan jasa pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dengan cara terus memperbaiki sarana dan prasarana. Pelayanan merupakan salah satu penentu pilihan nasabah untuk berhubungan dengan suatu pihak bank, karena itu pelayanan merupakan aspek yang sangat perlu diperhatikan.
2. *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah mesin yang dapat melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh *teller*. Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.
3. Layanan jasa *Automatic Teller Machine* (ATM) yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah: Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah. Dan pelayanan seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya. Praktis dan mudah dalam pengoprasian mesin ATM, Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur. Menjamin keamanan dan Privacy. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari satu kali sehari. Terdapat di berbagai tempat-tempat yang strategis. Dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju. Kemudahan dalam bertransaksi.

4.2. Saran

Berdasarkan kerja praktik yang penulis jalani selama 30 hari kerja, penulis memberikan beberapa saran kepada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh:

1. Hendaknya PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh lebih meningkatkan pelayanan, efisiensi dan kualitasnya kepada nasabah.
2. Penulis menganjurkan kepada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memperhatikan kesulitan yang sering dialami oleh nasabah dalam menggunakan ATM, dikarenakan seringnya mesin ATM bank Aceh mengalami kerusakan, dimana penanganannya membutuhkan waktu sehingga membuat nasabah tetap harus mengantri di teller bank. sebaiknya cabang pengelola ATM harus berusaha maksimal untuk menjaga dan mengusahakan agar mesin-mesin ATM yang dipelihara secara baik sehingga terhindar dari kerusakan.
3. Kepada pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh diharapkan terus dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabah, karena melalui pelayanan yang baik pihak nasabah akan merasa puas dan itu akan mendapatkan penilaian positif terhadap PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya. Jakarta: Departemen Agama RI. 2014.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Cet. 1. Jakarta Gema Insani, 2001.
- Auliani, Ponna. *Prosedur Penyelesaian Klaim ATM Bermasalah Oleh Customer Servis Pada Bank Aceh Syariah Capem Keutapang, Laporan Kerja Praktik Lapangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2015 M / 1436 H*.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Muhammad. *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah*. Edisi 1. Cet. 1. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta, 2005.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Edisi 1. Cet. 1. Jakarta: Amzah, 2010.
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Syafei?, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2001.
- Sumber Online: www.bankaceh.co.id/?page_id=576 diakses pada tanggal 05 Desember 2016.
- Sumber Online: www.bankaceh.co.id/?page_id=576 diakses pada tanggal 05 Desember 2016.
- Sumber Online: <http://www.kompasiana.com>, wawandowski, *Mengetahui Prinsip-Prinsip dalam Ekonomi Islam* di akses pada tanggal 12 Januari 2017.
- Sumber Online: <http://aceh.tribunnews.com/2016/06/15/>, *Bank aceh siagakan mobil kas keliling*, di akses pada tanggal 23 Januari 2017.



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**
Nomor : Un.08/FEBI/PP.00.9/2449/2016
T E N T A N G

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
 - Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 - Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama

Menunjuk Saudara (i) :

a. Dr. Hafas Furqani, M. Ec

Sebagai Pembimbing I

b. Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Rizqi Shafriyaldi

N I M : 041300779

Prodi : D-III Perbankan Syariah

J u d u l : Pelayanan Jasa Melalui Automatic Teller Machine (ATM) Kepada Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

Kedua

: Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Ketiga

: Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;

Keempat

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 28 Oktober 2016

Dekan,

Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA

NIP: 19561231 198703 1 031

Tembusan :

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : RIZQI SHAFRIYALDI / 041300779
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : PELAYANAN JASA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH.
 Tanggal SK : 28 Oktober 2016
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
 Pembimbing II : Intan Qurratul Aini, S.Ag., M. S. I

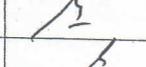
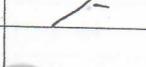
NO	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tandatangan Pembimbing
1	03/1 - 2017	04/1 - 2017	I	perbaiki	HP
2	26/1 - 2017	07/1 - 2017	I	acc. bab I	HP
3	30/1 - 2017	31/1 - 2017	II	perbaiki	HP
4	2/2 - 2017	2/2 - 2017	II	acc II	HP
5	6/2 - 2017	7/2 - 2017	III	perbaiki	HP
6	10/2 - 2017	13/2 - 2017	III IV	perbaiki bab IV	HP
7	12/2 - 2017	13/2 - 2017	I - IV	ACC sudah	HP
8					
9					
10					

Mengetahui
 Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah,


 Dr. Nilam Sari, MA
 NIP. 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : RIZQI SHAFRIYALDI / 041300779
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : PELAYANAN JASA MELALUI AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) KEPADA NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH.
 Tanggal SK : 28 Oktober 2016
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
 Pembimbing II : Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

NO	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tandatangan Pembimbing
1	28/10/2016	25/10/2016	1-4	Ati, pembisa -	
2	30/10/2016	30/10/2016	1-4	Ati - pembisa	
3	3/11/2016	3/11/2016	1-4	aceh	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui
Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah,



Dr. Nizam Sari, MA

NIP. 197103172008012007