

## **ANALISIS MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA *AUTOMATIC TELLER MACHINE* ( ATM )**

**Muhammad Latiful Fatih, Nurbaiti, Nikmah Dalimunthe**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [mlatifulfatih@gmail.com](mailto:mlatifulfatih@gmail.com) , [nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:nurbaiti@uinsu.ac.id) , [nikmahdalimunthe5@gmail.com](mailto:nikmahdalimunthe5@gmail.com)

**Menerima:**  
01/11/2023

**Direvisi :**  
15/11/2023

**Diterima:**  
28/11/2023

**Menerbitkan:**  
01/12/2023

*Korespondensi\**



Karya ini dilisensikan di  
bawah [Creative Commons  
Attribution 4.0 International  
License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**Abstrak-** Bank syariah pada dasarnya memiliki tiga produk untuk meningkatkan kualitas bank dan meningkatkan loyalitas pada nasabah salah satunya adalah harus memiliki pelayanan yang berteknologi agar nasabah dapat bertransaksi dengan mudah, pelayanan yang dimaksud adalah bank menyediakan pelayanan melalui *Automatic Teller Machine* (ATM). *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah salah satu fasilitas yang disediakan bank untuk nasabah yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi karena fasilitas tersebut menggunakan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini juga disebut dengan penelitian artistik dikarenakan penelitian ini kurlng berpola atau bersifat lebih bervariasi. Penafsiran data yang terkumpul di lapangan pada saat penelitian menjadi fokus utama penelitian ini. Dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menghasilkan bahwa Penerapan manajemen kontrol adalah sebagai fungsi untuk mengawasi setiap kegiatan yang telah diorganisir, manajemen kontrol ini bagian terakhir dari fungsi manajemen yang dimana fungsi manajemen kontrol terhadap mesin *Automatic Teller Machine* menjadi bahan untuk mengawasi kegiatan pada mesin yang kemudian hasil dari penerapan manajemen kontrol ini akan dilaporkan dan dijadikan bahan untuk evaluasi suatu perusahaan. Permasalahan yang lumrah terjadi pada transaksi di mesin *Automatic Teller Machine* adalah gagal Tarik tunai, dan kartu ATM yang tertelan yang dimana permasalahan tersebut diluar kendali dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainal Arifin.

Kata Kunci : *Manajemen Kontrol, Bank Syariah, ATM*

## **Pendahuluan**

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dalam operasionalnya tidak mengandalkan sistem bunga, bank syariah sering juga disebut dengan bank tanpa bunga yang dimana produk-produknya berlandaskan pada Al-Quran dan hadist (Muhammad, 2004). Bank syariah memiliki akad-akad dalam kegiatan operasionalnya baik dalam bentuk tangan ataupun pembiayaan. Akad-akad tersebut berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadist yang tentunya sesuai dengan ajaran agama Islam. Bank berfungsi sebagai perantara transaksi keuangan yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi (Mardiana et al., 2021). Bank syariah pada dasarnya memiliki tiga produk untuk meningkatkan kualitas bank dan meningkatkan loyalitas pada nasabah salah satunya adalah harus memiliki pelayanan yang berteknologi agar nasabah dapat bertransaksi dengan mudah, pelayanan yang dimaksud adalah bank menyediakan pelayanan melalui *Automatic Teller Machine* (ATM). *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah salah satu fasilitas yang disediakan bank untuk nasabah yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi karena fasilitas tersebut menggunakan teknologi informasi.

ATM ini juga membantu bank dalam mengotimalkan pelayanan karena memiliki fitur-fitur yang didalamnya sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi. ATM memainkan peran utama dalam aktivitas keuangan. Menggantikan sektor perbankan, terutama peran kasir dan pelanggan melayani. Kehadiran ATM sudah lazim di tempat-tempat umum seperti pusat perbelanjaan dan tidak mengharuskan nasabah untuk mengunjunginya. disaat jam operasional bank. Namun dalam penggunaan ATM tidak akan selalu aman atau tidak terjadi masalah, secanggih apapun teknologi tentu memiliki permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi pada ATM adalah kartu ATM tertelan mesin, transaksi yang gagal akibat jaringan, Tarik tunai yang uang tidak dapat keluar tetapi saldo berkurang dari rekening. Nasabah tentu akan melaporkan hal-hal yang terjadi tersebut pada bank yang bersangkutan dan bank harus memiliki strategi dan manajemen kontrol dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah tersebut. Jika masalah tersebut tidak ditangani tentu itu akan mengakibatkan kurangnya loyalitas atau kepuasan nasabah dapat memberikan kepuasan terhadap bank yang bersangkutan.

Memenuhi dan melayani kebutuhan pelanggan di mana saja, baik di desa maupun di kota, dan terutama untuk memenuhi kebutuhan perdagangan mereka. Seiring kemajuan teknologi informasi, industri perbankan tidak mau ketinggalan. (Nurwijayanti KN, 2020) Pelanggan sekarang membuat keputusan yang lebih hati-hati tentang bank mana yang akan menginvestasikan dana mereka. Berkaitan dengan hal tersebut, faktor yang menjadi perhatian nasabah adalah fasilitas, terutama fasilitas bank, yang dibutuhkan nasabah untuk lebih memudahkan bertransaksi, seperti transfer dana antar rekening, tarik tunai di ATM, ruang tunggu yang lengkap, dan kemudahan bertransaksi. dia. Fasilitas pendukung (Wiji Nurastuti, 2011).

Hery Purwanto (2022) Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kontrol dalam melayani nasabah sangat perlu dilakukan untuk memperjelas kinerja bank syariah itu

sendiri. Menyiapkan monitoring dan pembinaan dalam pelaksanaan layanan, bagaimana service plan yang akan menjadi tolok ukur yang harus diikuti, dan standar layanan, hingga adanya monitoring dan evaluasi terkait proses layanan di perbankan syariah. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diminta nasabah, sehingga penjaminan mutu menjadi prioritas utama bagi bank. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan terutama terkait dengan dua hal. Ini adalah harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Pelanggan selalu menilai layanan yang mereka terima terhadap harapan atau keinginan mereka.

Tujuan Penelitian itu sendiri Untuk mengetahui permasalahan yang sering terjadi pada saat melakukan transaksi menggunakan ATM dan mengetahui prosedur penanganannya, Untuk mengetahui penerapan manajemen kontrol terhadap pengelolaan ATM yang dilakukan oleh BSI Stabat , Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam penerapan manajemen kontrol yang dihadapi BSI Stabat

### **Tinjauan Pustaka**

Teori sinyal (*signaling theory*) pertama kali dikemukakan oleh Spence (1973) yang menjelaskan bahwa pihak pengirim (pemilik informasi) memberikan suatu isyarat atau sinyal berupa informasi yang mencerminkan kondisi suatu perusahaan yang bermanfaat bagi pihak penerima (*investor*).

### **Studi Sebelumnya**

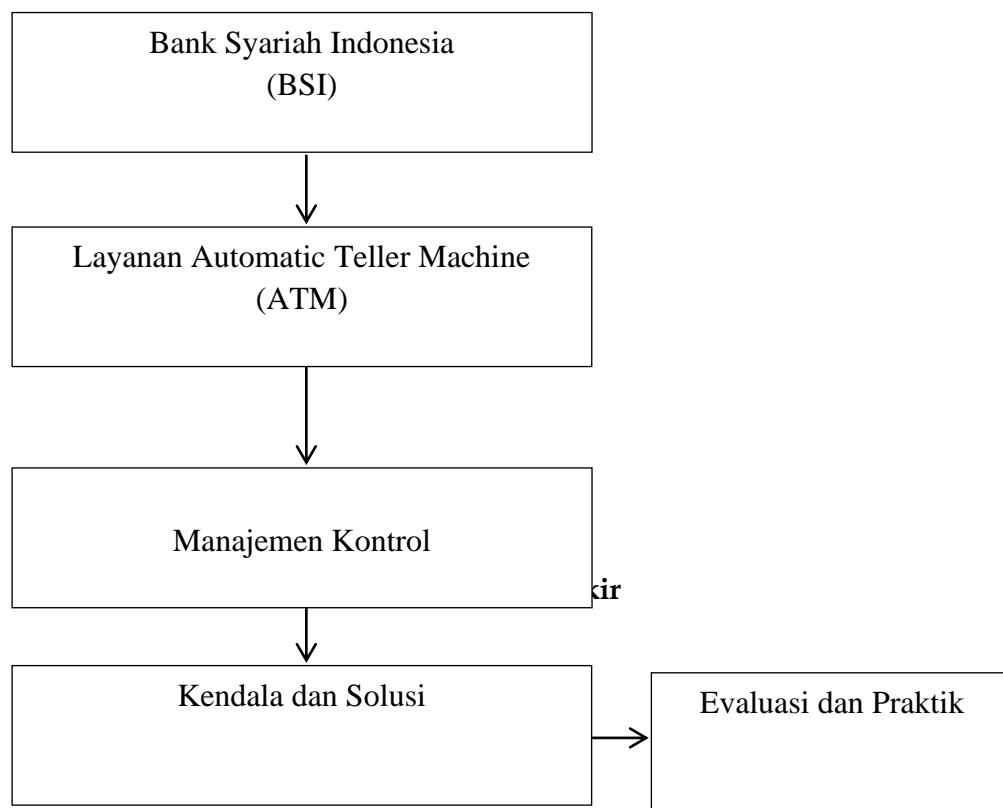
Christiana Okky Augusta Lovenia Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang) Metode kualitatif tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan.

Nelly Riska Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam pengelolaan layanan Automatic Teller Machine (ATM) Metode Kualitatif Hasil Penelitian ini Permasalahan dalam melakukan transaksi ATM Permasalahan yang sering terjadi pada transaksi ATM adalah gagal setor tunai, gagal tarik tunai dan kartu AITM yang tertelalan. Permasalahan tersebut diluar kendali dari pihak BSI KCP Pangkalan Brandan, namun dalam hal ini mereka hanya menjadi perantara dalam menyelesaikan permasalahan. Penerapan manajemen kontrol layanan ATM Manajemen kontrol merupakan salah satu fungsi manajemen, manajemen kontrol ini bagian terakhir dari fungsi manajemen, pada fungsi ini dilakukannya pengawasan yang kemudian hasil laporannya akan dijadikan bahan untuk evaluasi untuk suatu perusahaan sehingga perusahaan tersebut dapat mengambil

keputusan yang tepat. Dalam hal ini penerapan manajemen kontrol yang dilakukan BSI KCP Pangkalan Berandan dilakukan oleh pihak ketiga.

### **Kerangka Konseptual (opsional)**

Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian.



### **Metodologi**

Metode Penelitian Kuantitatif yaitu penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena social. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena social di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indicator. Setiap variable yang di tentukan di ukur dengan memberikan symbol-syambol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variable tersebut. Dengan menggunakan symbol-symbol angka tersebut,

teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakkan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter (Rahmani, 2022).

### Data

Jenis informasi yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah informasi esensial dan informasi opsional. Informasi esensial adalah informasi yang dikumpulkan oleh ilmuwan secara langsung dari sumber utama atau tempat objek pemeriksaan dilakukan. Informasi opsional adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan oleh otoritas informasi dan didistribusikan ke area lokal klien informasi.

Para ilmuwan memperoleh informasi penting dari hasil studi, persepsi dan mengarahkan pertemuan dari atas ke bawah dengan para saksi tentang masalah Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Sedangkan analisis informasi opsional mengambil dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan lainnya.

**Tabel 2.2**  
**Daftar Informan**

No.	Nama/Inisial	Keterangan	Jumlah
1	P1	Security	1 orang
2	P2	Customer Service	1 orang
3	P3	Devisi Operasional	1 orang
4	P4	Pihak ketiga (vendor)	1 orang

### Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini juga disebut dengan penelitian artistik dikarenakan penelitian ini kurlng berpola atau bersifat lebih bervariasi. Penafsiran data yang terkumpul di lapangan pada saat penelitian menjadi fokus utama penelitian ini. Dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis peristiwa, aktivitas sosial, fenomena, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran individu atau kelompok. Dengan memberikan penjelasan berupa uraian singkat tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya melahirkan atau menghasilkan suatu teori, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena atau gejala sosial tersebut.

### Hasil dan Analisis

#### a. Penerapan Manajemen Kontrol Pada Layanan ATM KCP Stabat KH Zainul Arifin

Manajemen kontrol merupakan manajemen yang berkaitan dengan evaluasi perusahaan. Sehingga dengan adanya manajemen pengawasan ini dapat mengukur

pencapaian dari perusahaan baik dari fasilitas ataupun kinerja karyawan perusahaan. Manajemen kontrol tidak hanya dilakukan pada kinerja karyawan saja melainkan pada produk layanan juga baik itu layanan yang dilakukan secara tatap muka seperti *customer service* ataupun layanan yang berbasis teknologi seperti salah satunya adalah layanan ATM. Pada layanan ATM ini semua harus dilakukan pengawasan mulai dari fiturnya maupun fasilitas seperti kondisi ruangan unit ATM pun perlu dilakukannya pengawasan.

Fasilitas dan kondisi pada mesin ATM yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat KH Zainul Arifin memiliki standar seperti warna imagenya, lampu penerangannya, kebersihannya, pewangi ruangnya semua fasilitas tersebut akan disama ratakan disetiap unit ATM. Terkait dengan Standart Operasional (SOP) Bank Syariah Indonesia melakukan pengontrolan melalui E-Channel yang merupakan sistem langsung berhubungan dengan kantor pusat, namun pengontrolan juga dapat dilakukan oleh kantor cabang tetapi dikarenakan kantor cabang yang memiliki pekerjaan sangat padat dan tidak semua kantor cabang dapat menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga tidak dapat melakukan pengontrolan dengan maksimal dan membuat kegiatan pengontrolan lebih di dominasi oleh kantor pusat. ( Wawancara Narasumber P3, 17 Juli 2023 )

Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin tidak secara langsung mengelola unit ATM yang ada melainkan menggunakan jasa pihak ketiga (vendor) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan mesin ATM salah satunya dalam pengisian saldo kas pada mesin ATM. Adapun 2 jasa pihak ketiga yang digunakan yaitu CIGS dan SSI yang dimana dari kedua jasa tersebut memiliki bagian unit ATM yang harus dipertanggung jawabkan. Pada bagian ini Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin hanya berperan sebagai penyedia uang saja yang kemudian akan diambil oleh pihak ketiga (Vendor) dan pihak ketiga akan melakukan pengecekan H-1 pada jadwal yang telah ditentukan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. ( Wawancara Narasumber P3, 17 Juli 2023 )

Adapun kebersihan dan kenyamanan pada ruang ATM diberikan tanggung jawab kepada Pegawai Bank Syariah Indonesia ( BSI ) yaitu *cleaning service* dan jika terjadi kendala *cleaning service* akan melaporkan pada pihak *divisi operasional* yang kemudian akan di cek dan diperbaiki agar nasabah yang akan melakukan transaksi tetap nyaman dan lancar. Setiap keluhan yang terjadi pada Unit Mesin ATM akan dilakukan pengawasan oleh pihak *divisi operasional* sehingga permasalahan yang terjadi pada mesin ATM seperti kartu tertelan akan dikembalikan ketika pihak ketiga (vendor) melakukan pembongkaran unit ATM untuk mengisi saldo. Namun kartu tersebut tidak dikembalikan langsung pada nasabah melainkan akan dikembalikan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin, selanjutnya pihak cabang Bank Syariah Indonesia akan melakukan pemusnahan pada kartu ATM yang tertelan. ( Wawancara Narasumber P3, 17 Juli 2023 )

**b. Permasalahan Transaksi *Automatic Teller Machine* ( ATM ) Serta Penanggannya KCP Stabat KH Zainul Arifin**

*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan salah satu layanan dalam dunia

perbankan yang menggunakan teknologi dan menggunakan sistem jaringan. Layanan ATM ini sendiri memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti tarik tunai, setor tunai, cek saldo rekening, pembayaran listrik, akademik, tiket, serta melakukan transaksi *transfer*. Namun, secanggih apapun teknologi tentu akan ada saatnya terjadi permasalahan baik itu terkendala jaringan ataupun sistem dari mesin ATM itu sendiri.

*Automatic Teller Machine (ATM)* berkaitan dengan sistem yang menggunakan jaringan sehingga permasalahan yang sering terjadi pada unit ATM adalah, gagal tarik tunai dan kartu ATM yang tertelan. Permasalahan yang terjadi pun tidak hanya pada unit ATM yang *outbranch* saja, bahkan yang *inbranch* pun sering terjadinya gangguan pada sistem jaringan. Dalam hal menangani permasalahan *security* tidak dapat melakukan tindakan selain mengusulkan nasabah untuk melakukan pengaduan jika terjadi kendala pada saat melakukan transaksi menggunakan ATM. ( Wawancara Narasumber P1, 17 Juli 2023 )

Adapun permasalahan yang sering terjadi pada unit ATM adalah sebagai berikut :

### **1. Kartu Yang Tertelan**

Permasalahan seperti ini sangat lumrah terjadi pada saat melakukan transaksi, sehingga mengakibatkan terkadang nasabah takut dalam melakukan transaksi. Mengenai penanganan permasalahan ATM tersebut yang pertama dilakukan oleh *Customer Service* adalah mengedukasi nasabah terutama terkait dengan permasalahan kartu yang tertelan , sistem Bank Syariah Indonesia (BSI) berbeda dengan bank lainnya. BSI mengatur sistem jika dalam 3 detik setelah selesai melakukan transaksi kartu tidak langsung diambil oleh nasabah maka secara otomatis kartu ATM tersebut akan tertelan.

Mengenai kasus diatas pihak *customer service* akan mengusulkan kepada nasabah untuk membuat kartu ATM yang baru dan akan dikenakan biaya pergantian kartu sebesar Rp. 10.000 - Rp. 25.000 tergantung kartu yang digunakan ( Wawancara Narasumber P2, 17 Juli 2023 )

### **2. Gagal Transaksi**

Permasalahan gagal transaksi meruakan hal yang sensitif karena akibatnya itu akan berpengaruh pada saldo rekening nasabah. Contoh permasalahannya adalah ketika nasabah melakukan tarik tunai tetapi uangnya tidak keluar sedangkan saldo rekening nasabah terpotong. Pada saat melakukan pengaduan nasabah akan diminta untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi nasabah pada saat melakukan pengaduan adalah :

- a) Kartu ATM
- b) Buku Rekening

Namun dalam hal ini *customer service* hanya bertindak sebagai perantara pengaduan saja karena yang akan memproses permasalahan tersebut adalah pihak yang berada dikantor pusat.

Proses dilakukan selama 14 hari kerja atau bahkan bisa lebih cepat dan semua tergantung dari tindakan yang dilakukan oleh pihak kantor pusat. Proses transaksi yang gagal akan diproses oleh kantor pusat setelah pengaduan diajukan oleh CS melalui sistem ataupun nasabah juga dapat melakukan pengaduan melalui fitur *mobile banking*, sehingga yang akan mengembalikan uang nasabah bukan dari kantor cabang melainkan dari kantor pusat. Namun itu akan di cek terlebih dahulu jika benar terjadi gagal transaksi maka akan dikembalikan kepada rekening nasabah uang tersebut. ( Wawancara Narasumber P2, 17 Juli 2023 ).

### 3. Lokasi ATM

#### 1) Kawasan

Aspek kawasan ini berkaitan dengan tempat umum, dikarenakan ditempat umum sangat dibutuhkan mesin ATM. Salah satu contohnya di minimarket yang dimana nasabah harus melakukan transaksi

#### 2) Bisnis

Penepatan mesin ATM yang diajukan oleh nasabah, namun nasabah tersebut banyak memiliki kontribusi terhadap KCP Stabat KH Zainul Arifin contohnya seperti nasabah priority ( Wawancara Narasumber P3, 17 Juli 2023 )

### Kesimpulan

1. Penerapan manajemen kontrol pada mesin ATM Penerapan manajemen kontrol adalah sebagai fungsi untuk mengawasi setiap kegiatan yang telah diorganisir, manajemen kontrol ini bagian terakhir dari fungsi manajemen yang dimana fungsi manajemen kontrol terhadap mesin *Automatic Teller Machine* menjadi bahan untuk mengawasi kegiatan pada mesin yang kemudian hasil dari penerapan manajemen kontrol ini akan dilaporkan dan dijadikan bahan untuk evaluasi suatu perusahaan sehingga perusahaan tersebut dapat mengambil keputusan yang tepat jika terjadinya masalah pada mesin ATM tersebut. Dalam hal ini kegiatan penerapan manajemen kontrol pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin dilakukan oleh pihak ketiga.
2. Permasalahan dalam melakukan transaksi pada mesin *Automatic Teller Machine* Permasalahan yang lumrah terjadi pada transaksi di mesin *Automatic Teller Machine* adalah gagal Tarik tunai, dan kartu ATM yang tertelan yang dimana permasalahan tersebut diluar kendali dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin namun dalam hal ini pihak dari Bank Syariah Indonesia hanya menjadi perantara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada mesin ATM. Adapun berdasarkan penelitian yang dilakukan pada nasabah bahwasanya permasalahan yang terjadi bukan hanya itu melainkan ada juga permasalahan saldo pada unit ATM habis sehingga Nasabah tidak dapat melakukan transaksi. Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pihak ketiga yang bertanggung jawab pada bagian pengisian saldo unit ATM, saldo tidak akan habis dikarenakan pengisian dilakukan setiap hari bahkan dihari libur dan bahkan mereka menggunakan sistem untuk mengecek saldo pada unit ATM.

### **Rekomendasi**

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia KCP Stabat KH Zainul Arifin diharapkan lebih memperhatikan permasalahan yang terjadi dan fasilitas yang harus disediakan serta menerima seluruh keluhan nasabah sebaiknya pihak dari Bank Syariah Indonesia memiliki bidang yang khusus untuk mengelola manajemen dari perusahaan. Tanggung jawab mengenai manajemen perusahaan sangat penting dikarenakan sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada bagian layanan dan mesin ATM.
2. Untuk nasabah diharapkan lebih mengerti dan memaklumi terhadap kekurangan fasilitas yang pihak bank sediakan.

### **Referensi**

- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurwijayanti Kn, G. E. ( Vol 9. No. 1. ). Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (Atm). *Jurnal Teknologi Industri*. , 2020
- Purwanto, Hery, „Manajemen Pelayanan Perbankan Syari’Ah Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum Unsiq Jawa Tengah Di Wonosobo“
- Siswanto. 2008. *Pengantar Manajemen Jakarta* .Bumi Aksara :
- Sangadji Et Al., *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 99
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi, 2014), 112
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2010)
- Nurhidayati, Niswah, S.Ap., *Kemudahan Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen* 2016
- Ratna Dewi.2020. *Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (Atm) Pt.Bank Muamalat Kota Bengkulu*
- Ros Yanti.*Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Pegawai*. 2020.*Skripsi*
- Christiana Okky Augusta Lovenia. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*
- Fitri Nurhidayati, Fitrotun Niswah, (2008). Strategi Penanganan Keluhan Layanan Atm ( Anjungan Tunai Mandiri ) Di Pt Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya, *Kajian Manajemen Pelayanan* 4(1), 0-216



Umanansyah, Z. (2015). Aplikasi Fungsi-Fungsi Manajemen Di Bank Sampah Syariah Uin Sunan Ampel Surabaya. *Skripsiekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Univesitas Islam Sunan Ampel Surabaya.*

Priyono, P., Bina, U., & Priyono, P. (2016). *Buku Pengantar Manajemen.* Taman Sidoarjo, Zifatama Pulsiher

Moneyduck, (2022). *Penyebab Uang Tunai Tidak Bisa Ditarik, Diambil Pada 25 September 2022 Dari*  
<https://Moneyduck.Com/Id/Articles/1126-Pernah-Mengalamikenapa-Uang-Di-Atm-Tidak-Bisa-Diambil/>