

ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) PERBANKAN DI KOTA SURAKARTA

Eviliyanto

Dosen Program Studi Pendidikan Geografi IKIP PGRI
Pontianak Jln. Ampera No. 88 Pontianak
e-mail: Eviliyanto@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui distribusi spasial anjungan tunai mandiri (ATM) di wilayah Kota Surakarta. Bentuk dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif sedangkan strategi yang digunakan dalam penelitian dengan metode deskriptif. Subyek penelitian meliputi seluruh ATM perbankan yang terdapat di wilayah Kota Surakarta. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis peta dan analisis tabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi/persebaran unit ATM secara umum berdasarkan status bank, jenis, letak (site) dan aksesibilitasnya tidak merata pada tiap-tiap bank yang terdapat di wilayah Kota Surakarta.

Kata Kunci: Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Abstract

The purpose of This study is to know spatial distribution of anjungan tunai mandiri (ATM) in surakarta city. Form of this study is qualitative research and the strategy used in this reserch is descriptive method. The sample used here is all of ATM located in surakarta city. The tools of data collection was observasion and documentation. The technique of data analisys was map analysing and table analysing. The result showed that distribution of ATM based on status, baank, location and acsestability is not spread evenly in each of bank in surakarta city.

Key Word: Automatic Teller Machine (ATM)

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu bank juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telpon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2004 : 23).

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat

banyak. Menghimpun dana yang dilakukan oleh bank adalah kegiatan menampung uang dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana, kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan.

Semakin tajamnya persaingan dunia usaha perbankan pada saat ini, mendorong para nasabah untuk mengambil keputusan yang tepat dalam memilih bank. Nasabah menginginkan bank yang benar-benar dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan memuaskan. Seluruh karyawan dan pimpinan di semua tingkatan organisasi dituntut kesigapannya dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada para nasabah. Menurut Wykof (dalam Frendy Tjiptono, 2000: 45) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* & *perceived service*. Lebih lanjut Parasuraman, Zithaml & Berry (1985: 48) berpendapat bahwa “jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsi sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa (pelayanan) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kota Surakarta merupakan kota yang sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Seperti halnya kota-kota besar lainnya luas lahan terluas terutama merupakan lahan perumahan dan permukiman. Sebagai daerah perdagangan, industri dan jasa, maka luas lahan untuk kegiatan ekonomi pada sektor tersebut jauh lebih luas dibandingkan dengan kegiatan dibidang pertanian. Sebagai daerah perdagangan banyak dijumpai pasar-pasar swalayan yang ramai dikunjungi masyarakat baik dari Kota Surakarta atau dari luar Surakarta. Pasar swalayan yang ada di Kota Surakarta misalnya Solo *Grand Mall*, Matahari Singosaren, Solo *Square*, Pusat Grosir Solo dan lain sebagainya. Selain pasar swalayan tersebut pasar tradisional juga tidak pernah sepi dikunjungi oleh masyarakat di sekitar Kota Surakarta yang sampai sekarang masih tetap ramai yaitu Pasar Klewer, Pasar

Legi, Pasar Gede. Oleh sebab itu wajar jika dalam hal perdagangan dan perputaran uang, Kota Surakarta mengungguli kabupaten lain karena sebagai salah satu pusat pertumbuhan bagi daerah sekitarnya.

Semakin tingginya perputaran uang di Kota Surakarta mendorong munculnya lembaga keuangan bank, mulai dari bank milik pemerintah sampai bank milik swasta yang jumlahnya cukup banyak. Bank milik pemerintah yang ada di Kota Surakarta yaitu Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Tabungan Negara BPD Jateng sedangkan untuk bank milik swasta yaitu Bank Central Asia (BCA), Lippo Bank, Bank Niaga, Danamon, Bukopin, Mega, Permata, Muammalat, Bank Eksekutif, Bank Ekonomi Raharjo, Bank Capital Indonesia. Banyaknya bank di Kota Surakarta akan berpotensi menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Hampir semua bank di Kota Surakarta memberikan fasilitas kemudahan bagi para nasabahnya guna menghimpun dana sebesar-besarnya. Bentuk pelayanan yang diberikan bank kepada para nasabahnya yang berbasis teknologi tinggi adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM adalah suatu alat yang berfungsi untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif pengganti pengambilan uang di bank yang mengeluarkan ATM. Setiap pemilik kartu ATM memiliki *Personal Identification Number* (PIN) yaitu nomor identifikasi untuk seorang nasabah pemegang kartu ATM dan hanya yang bersangkutan sendiri yang mengetahuinya. ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur.

Sebagian besar bank di Kota Surakarta mengeluarkan fasilitas ATM ini berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabah serta mudah dalam penggunaannya karena hampir setiap bank mengeluarkan ATM dapat dipastikan jumlahnya cukup banyak. Berdasarkan hasil pengamatan lokasi ATM dari sebagian besar bank berada disekitar Jalan Slamet Riyadi sebab daerah tersebut merupakan kawasan perdagangan dan jasa yang dianggap cukup potensial untuk penempatan unit ATM. Perkembangan ATM di Jalan Slamet Riyadi cukup pesat akan tetapi kondisi ini tidak diikuti oleh daerah lain meskipun Kota Surakarta terbagi menjadi lima kecamatan dengan pusat kegiatan yang tersebar di lima

kecamatan. Banyak sedikitnya jumlah ATM sangat dipengaruhi oleh karakteristik bank dan karakteristik nasabah (Wahyuni, 2002: 20).

Untuk mengetahui persebaran lokasi ATM dilakukan kajian secara keruangan. Analisis keruangan mempelajari perbedaan lokasi mengenai sifat-sifat penting maupun seri sifat-sifat yang penting, dengan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang menguasai pola persebaran dan bagaimana pola tersebut diubah agar penyebaran tersebut menjadi lebih efisien dan wajar. Dengan kata lain dapat diutarakan bahwa dalam analisis keruangan yang harus diperhatikan adalah pertama penyebaran penggunaan ruang yang telah ada dan kedua penyediaan ruang yang akan digunakan untuk berbagai kegunaan yang direncanakan (Bintarto, 1982: 12).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti mengambil judul “Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta”. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui distribusi, pola, dan tingkat layanan anjungan tunai mandiri (ATM) di Kota Surakarta. Menurut Kasmir (2004: 327) ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lapis dan Marshal dikutip PT. BTN pasal 1 (dalam Hasibuan, 2005: 167) menyatakan bahwa “*Automatic Teller Machine* (ATM) atau Anjungan Tunai Mandiri adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di halaman atau di luar pekarangan bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin.

METODE

Di dalam melaksanakan penelitian peneliti mengambil lokasi penelitian di Kota Surakarta. Lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan bahwa semakin banyaknya lokasi ATM yang cenderung mengelompok di tempat-tempat tertentu di Kota Surakarta. Bentuk dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif sedangkan strategi yang digunakan dalam penelitian dengan metode deskriptif. Subyek penelitian meliputi seluruh ATM perbankan yang terdapat di Kota Surakarta. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dan

dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis peta, analisis tetangga terdekat dan analisis tabel.

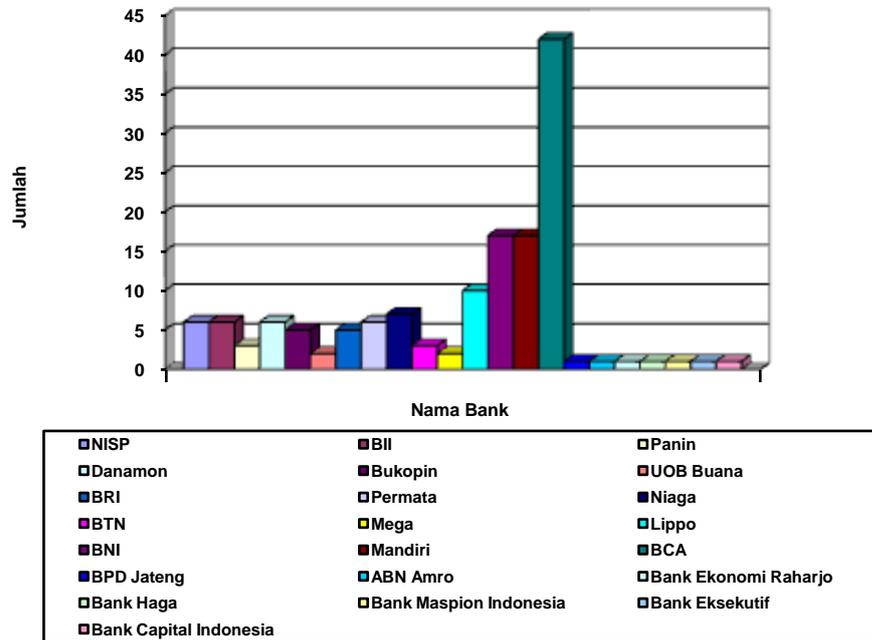
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini adalah perbedaan persentase untuk jumlah ATM yang dimiliki oleh tiap-tiap bank. Persentase didapat dengan membandingkan jumlah ATM yang dimiliki bank dengan jumlah total ATM yang ada di wilayah penelitian. Untuk mengetahui jumlah dan persentase ATM dari bank yang ada di Kota Surakarta dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Tabel 1. Distribusi Jumlah ATM di Kota Surakarta

No	Nama Bank	Jumlah	
		Unit	(%)
1	NISP	6	4,17
2	BII	6	4,17
3	Panin	3	2,08
4	Danamon	6	4,17
5	Bukopin	5	3,47
6	UOB Buana	2	1,40
7	BRI	5	3,47
8	Permata	6	4,17
9	Niaga	7	4,86
10	BTN	3	2,08
11	Mega	2	1,40
12	Lippo	10	6,94
13	BNI	17	11,81
14	Mandiri	17	11,81
15	BCA	42	29,17
16	BPD Jateng	1	0,69
17	ABN Amro	1	0,69
18	Bank Ekonomi Raharjo	1	0,69
19	Bank Haga	1	0,69
20	Bank Maspion Indonesia	1	0,69
21	Bank Eksekutif	1	0,69
22	Bank Capital Indonesia	1	0,69
Jumlah		144	100,00

Sumber : Bank BI Kota Surakarta



Gambar 1. Grafik Jumlah ATM Perbankandi Kota Surakarta

Berdasarkan tabel dan gambar 1. diatas dapat diketahui bahwa distribusi ATM di Kota Surakarta kurang merata pada tiap-tiap bank. ATM Bank Central Asia (BCA) memiliki persentase paling besar yaitu 29,17 % dibandingkan ATM lain. Jumlah ATM yang disediakan oleh BCA dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi tinggi kepada para nasabah. Tidak hanya BCA yang mempunyai ATM relatif banyak, ATM Bank Negara Indonesia (BNI) dan ATM Bank Mandiri juga mampu untuk menyediakan fasilitas ATM meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan ATM BCA yaitu 11,81%. Jumlah ATM yang paling sedikit di Kota Surakarta adalah ATM dari BPD Jateng, ABN AMRO, Bank Ekonomi Raharjo, Bank Haga, Bank Maspion Indonesia, Bank Eksekutif dan Bank Capital Indonesia dengan persentase 0,69%. Perbedaan distribusi ATM disebabkan oleh beberapa faktor jumlah nasabah pada tiap-tiap bank dan biaya operasional. Menurut *Financial Reporting Staff* bank di Kota Surakarta untuk menempatkan satu unit ATM di suatu tempat memerlukan biaya yang cukup besar (sewa tempat, listrik, dan lain-lain). Untuk mengetahui kondisi ATM di Kota Surakarta lebih detil akan dijelaskan distribusi ATMnya antara lain menurut:

1. Status Bank

Berdasarkan data yang diperoleh dari bank BI diketahui bank-bank yang berstatus milik pemerintah (BUMN) meliputi BRI, BNI, Mandiri dan BTN, selebihnya merupakan bank dengan status bank milik swasta. Untuk mengetahui persentase distribusi ATM berdasarkan status bank dapat dilihat pada tabel 2 dan Gambar 2.

Tabel 2 Distribusi ATM Berdasarkan Status Bank di Kota Surakarta

No	Status Bank	Jumlah	
		Unit	%
1	Pemerintah (BUMN)	46	31,94
2	Swasta	98	68,06
Jumlah		144	100,00

Sumber : Analisis Data Primer



Gambar 2 Grafik Jumlah ATM Berdasarkan Status Bank di Kota Surakarta

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase ATM milik pemerintah (BUMN) relatif lebih sedikit bahkan setengahnya dari persentase jumlah ATM milik swasta. Bisa dikatakan distribusi ATM menurut status bank banyak didominasi oleh bank-bank milik swasta meskipun distribusinya tidak merata pada tiap-tiap bank, hanya bank dengan status milik swasta tertentu saja yang memiliki jumlah ATM banyak. Akan tetapi ATM milik bank pemerintah (BUMN) juga sudah menunjukkan perkembangan dengan jumlah ATM

relatif banyak atau dapat dikatakan sudah mampu memenuhi permintaan nasabah. Distribusi ATM pada bank milik pemerintah (BUMN) dan milik swasta masih cenderung mengelompok dipusat-pusat perdagangan (sepanjang Jalan Slamet Riyadi) Kondisi ini menunjukkan bahwa ketidakberanian pihak bank dalam menempatkan lokasi ATM di daerah pinggiran karena faktor keamanan, mengurangi biaya operasional dan lain-lain.

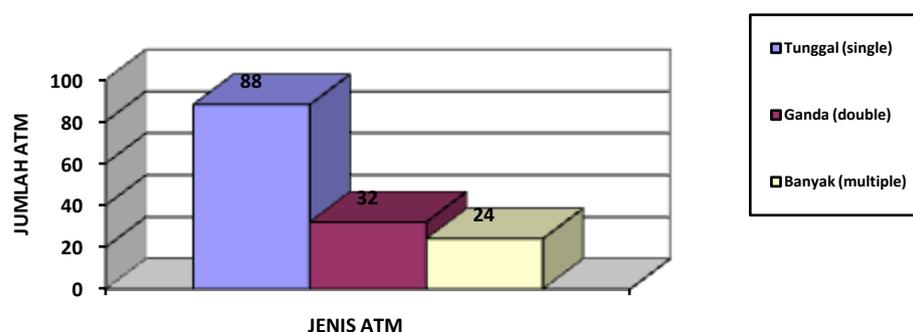
2. Jenis ATM

Jenis ATM dibedakan berdasarkan jumlah unit ATM yang terletak pada suatu tempat yang sama. Dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 3 jenis yaitu ATM tunggal yang hanya terdiri dari 1 unit ATM, ATM ganda merupakan ATM yang terdiri dari 2 unit mesin ATM dan ATM multipel merupakan ATM yang terdiri dari lebih dari 2 unit mesin ATM. Untuk mengetahui jumlah ATM berdasarkan klasifikasi diatas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Distribusi ATM Berdasarkan Jenisnya Di Kota Surakarta

No	Jenis ATM	Jumlah	
		Unit	%
1	Tunggal (<i>single</i>)	88	61,11
2	Ganda (<i>double</i>)	32	22,22
3	Banyak (<i>multiple</i>)	24	16,67
	Jumlah	144	100,00

Sumber : Analisis Data Primer



Gambar 3 Grafik jumlah ATM Berdasarkan Jenisnya di Kota Surakarta

Berdasarkan Tabel 15 dan Gambar 6 dapat diketahui bahwa secara umum ATM jenis tunggal mempunyai persentase paling banyak yaitu sebesar 61,11% dari total ATM sebanyak 144 unit. ATM jenis ini tersebar diberbagai tempat terutama di tempat yang strategis. Jenis ATM ini dimaksudkan agar dapat menjangkau nasabah yang tinggalnya didaerah yang dianggap kurang potensial karena hanya untuk memenuhi permintaan nasabah atau disuatu lokasi yang mudah dijangkau dari berbagai tempat. Distribusi ATM yang sama di beberapa tempat akan memberikan kemudahan bagi para nasabah dibandingkan jika ATM hanya diletakkan pada satu tempat saja biasanya terdapat di pusat kegiatan.

Selain ATM jenis tunggal juga terdapat ATM ganda dan ATM yang jumlahnya lebih dari dua sering disebut ATM jenis *multiple* dengan persentase masing-masing 22,22% dan 16,67%. ATM dari kedua jenis ini pada umumnya terdapat di pusat kegiatan yang ramai dengan aktivitas manusia sebagai contoh ATM yang terdapat di sepanjang Jalan Slamet Riyadi. Tujuan penempatan ATM kedua jenis ini untuk mengantisipasi banyaknya antrian dalam proses pengambilan uang tunai di mesin ATM dalam rangka meningkatkan pelayanan bank guna memperoleh simpati dan respon yang baik dari para nasabah pengguna ATM. Karena nasabah lebih tertarik kepada aspek kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Nasabah yang tidak mempunyai waktu untuk pergi ke kantor cabang akan lebih menyenangi fasilitas ATM yang bisa membayar berbagai macam-macam tagihan dan tarik tunai (Stephen Liesty, 2003: 5).

3. Letak (*site*)

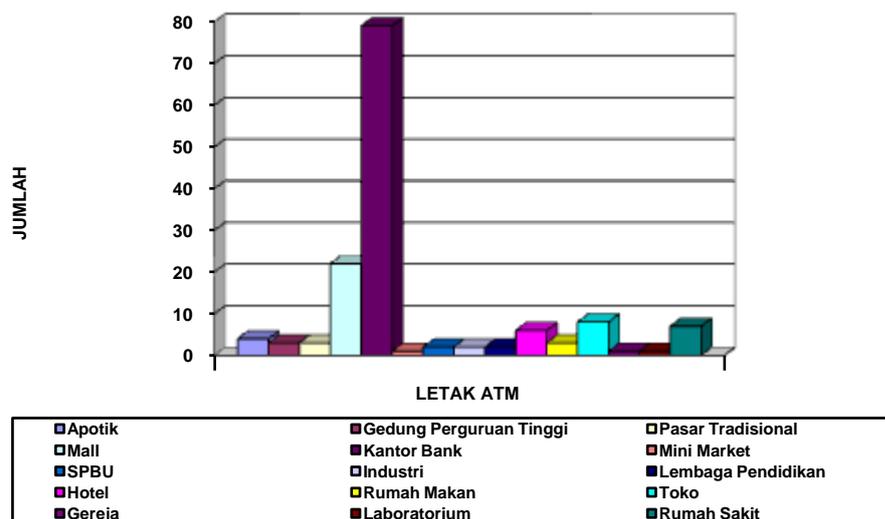
Letak ATM yang ada didaerah penelitian tidak hanya terdapat di satu tempat saja melainkan tersebar dibeberapa tempat di Kota Surakarta dengan karakteristik hampir sama atau bahkan sama. Sebagai contoh unit ATM yang terletak di Rumah Sakit Dr. OEN akan mempunyai karakteristik sama dengan unit ATM di Rumah Sakit Dr. Moewardi, unit ATM yang terletak di Matahari Singosaren akan mempunyai karakteristik sama dengan unit ATM di *Solo*

Grand Mall. Distribusi ATM berdasarkan letaknya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Distribusi ATM Menurut Letak di Kota Surakarta

No	Letak	Jumlah	
		Unit	%
1	Apotik	4	2,78
2	Gedung Perguruan Tinggi	3	2,08
3	Pasar Tradisional	3	2,08
4	Mall	22	15,28
5	Kantor Bank	79	54,86
6	Mini Market	1	0,69
7	SPBU	2	1,39
8	Industri	2	1,39
9	Lembaga Pendidikan	2	1,39
10	Hotel	6	4,17
11	Rumah Makan	3	2,08
12	Toko	8	5,56
13	Gereja	1	0,69
14	Laboratorium	1	0,69
15	Rumah Sakit	7	4,87
Jumlah		144	100,00

Sumber : Analisis Data Primer



Gambar 4 Grafik Distribusi ATM Berdasarkan Letak di Kota Surakarta

Distribusi ATM paling tinggi terdapat pada letak kantor bank sebesar 54,86% , dan terendah terdapat pada mini market, gereja, laboratorium sebesar

0,69%. Untuk distribusi ATM yang terletak di *mall* sebesar 15,28% merupakan distribusi ATM terbesar kedua setelah kantor bank dan selebihnya tersebar di tempatlainnya. Berdasarkan tabel diketahui bahwa letak kantor bank dan *mall* mendominasi distribusi ATM diwilayah penelitian. Distribusi ATM di kedua tempat tersebut dianggap potensial oleh pihak bank dalam rangka pencapaian optimalisasi tiap-tiap unit ATM. Distribusi ATM yang terletak di *mall* dan kantor bank tidak lepas dari faktor keamanan tiap-tiap unit ATM. Pada umumnya tingkat keamanan *mall* dan kantor bank lebih aman dibandingkan dengan yang lain. Di kantor bank dan *mall* ada pihak keamanan yaitu satpam, selain menjaga kantor bank pihak *security* juga diwajibkan menjaga keamanan tiap unit ATM yang ada agar mampu menciptakan rasa aman bagi para nasabah. Distribusi ATM dikantor bank menurut data yang diperoleh jumlah ATMnya lebih dari satu. Penempatan unit ATM yang jumlahnya lebih dari satu ini diambil untuk mengantisipasi pengambilan uang tunai di tiap unit ATM dengan antrian panjang. Jika terjadi antrian yang panjang, maka tidak sesuai dengan penyediaan unit ATM dengan teknologi modern, efektif, efisien dan aman.

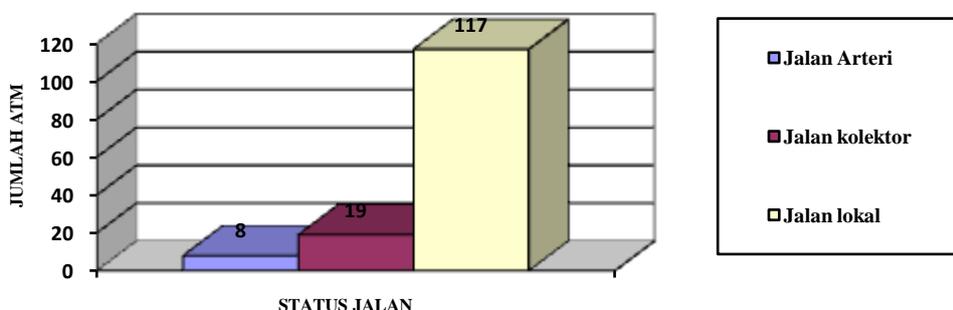
4. Aksesibilitas

Aksesibilitas berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam pencapaian lokasi. Aksesibilitas suatu wilayah memiliki peranan yang penting untuk mengetahui kemampuan sirkulasi antar komponen-komponen dari wilayah itu sendiri atau dari wilayah lain yang memanfaatkan akses tersebut. Berkaitan dengan penelitian aksesibilitas yang dimaksud adalah tingkat kemudahan dalam mencapai lokasi tiap unit ATM. Melalui analisis peta jaringan jalan Kota Surakarta dapat diketahui tingkat kemudahan tiap unit ATM pada Tabel 5.

Tabel 5 Distribusi ATM Berdasarkan Aksesibilitas Ditinjau Dari Status Jalan di Kota Surakarta

No	Aksesibilitas Berdasarkan Status Jalan	Jumlah	
		Unit	%
1	Jalan Arteri	8	5,56
2	Jalan Kolektor	19	13,19
3	Jalan Lokal	117	81,25
	Jumlah	144	100,00

Sumber : Analisis Data Primer



Gambar 5 Grafik Distribusi ATM Ditinjau Dari Segi Status Jalan di Kota Surakarta

Tabel 5 berdasarkan aksesibilitas daerah penelitian diketahui bahwa unit-unit ATM sebesar 81,25% terdapat di jalan lokal yaitu jalan umum yang berfungsi melayani angkutan setempat dengan ciri perjalanan jarak dekat, kecepatan rata-rata rendah dan jumlah jalan masuk tidak dibatasi (Undang-Undang No.38). Distribusi ATM di jalan arteri yaitu jalan umum yang berfungsi melayani angkutan pengumpul atau pembagi dengan ciri perjalanan jarak jauh, kecepatan rata-rata tinggi, dan jumlah jalan masuk dibatasi secara berdaya guna jumlahnya paling sedikit sebesar 5,56%. ATM yang terletak di sepanjang jalan arteri selain dimanfaatkan oleh nasabah disekitarnya atau nasabah di Kota Surakarta juga tidak menutup kemungkinan digunakan oleh para pengguna jalan berasal dari luar kota yang melakukan perjalanan jauh (musim liburan) kebetulan melewati Kota Surakarta. Kebanyakan dari nasabah lebih cenderung memanfaatkan ATM dari pada membawa uang tunai dengan jumlah yang banyak untuk mengurangi resiko tindak kejahatan. Penempatan lokasi ATM dikawasan jalan arteri sangat membantu sekali bagi para nasabah yang tidak tahu tentang daerah setempat karena biasanya lokasi ATM letaknya dipinggir jalan dan dilengkapi dengan papan pemberitahuan bahwa ditempat itu terdapat unit ATM.

Pembahasan

Kondisi spasial ATM secara umum baik menurut status bank, jenis, letak dan aksesibilitas menunjukkan distribusi/persebaran yang tidak merata di wilayah Kota Surakarta. Persebaran ATM yang ada dipengaruhi oleh faktor kebijakan masing-masing bank untuk menentukan lokasi strategis penempatan unit-unit ATM. Unit-unit ATM tersebut cenderung mengelompok pada lokasi tertentu seperti di lokasi perdagangan dan jasa. Semakin banyaknya unit ATM yang berlokasi di tempat tersebut menyebabkan munculnya persaingan yang kurang sehat antar bank dalam rangka menarik nasabah kaitannya dengan unsur pelayanan. Perlu disadari oleh pihak perbankan bahwasannya tidak semua unit ATM berfungsi sebagaimana mestinya. Unit-unit ATM tertentu sudah mengalami kejenuhan atau bisa dikatakan kebijakan penentuan lokasinya tidak mampu melayani nasabah karena jumlah unit ATM dilokasi tertentu jumlahnya lebih dari satu dengan alasan untuk mengurangi antrian, jaraknya cukup jauh dan perlu dijangkau dengan kendaraan, terkadang terjadi gangguan pada mesin ATM, dan kurang memberikan rasa aman kepada nasabah karena unit-unit ATM tertentu belum ada satpam.

SIMPULAN

Distribusi/persebaran unit-unit ATM ditinjau dari segi status, jenis, letak dan aksesibilitasnya relatif belum merata di wilayah Kota Surakarta.

SARAN

Saran pada penelitian ini adalah agar pihak perbankan selaku penyedia fasilitas dalam penempatan unit ATM sebaiknya melakukan kajian lebih detil mengenai lokasi-lokasi strategis yang dapat meningkatkan pelayanan guna menarik nasabah yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintarto & Surastopo, 1982. *Metode Analisa Geografi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu, 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Kasmir, 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Listyo, Stephen, 2003. *Dealing With Bank*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman A.V.A. Zuthaml and LL. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*.*Jurnal of Marketing* Vol 49.
- Tjiptono, F. 1996. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, Lina, 2002. *Pola Distribusi Keruangan ATM Perbankan di Perkotaan Yogyakarta*.*Skripsi*, Universitas Gadjah Mada.