

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **7.1 Kesimpulan**

##### **7.1.1 Desain Mesin ATM BNI di Setrasari, Bandung Saat Ini**

Desain mesin ATM BNI di Setrasari, Bandung saat ini bila ditinjau berdasarkan ilmu ergonomi yaitu masih terdapat beberapa bagian mesin ATM yang belum sesuai dengan ilmu ergonomi. Hal ini dapat disebabkan karena mesin ATM yang digunakan oleh BNI adalah mesin ATM tipe yang lama sehingga dalam pembuatannya belum terlalu memperhitungkan ilmu ergonomi. Selain itu, mesin ATM tidak dibuat khusus bagi masyarakat Indonesia.

##### **7.1.2 Desain Ruang ATM BNI di Setrasari, Bandung Saat Ini**

Desain ruangan ATM BNI di Setrasari, Bandung saat ini bila ditinjau berdasarkan ilmu ergonomi yaitu masih terdapat banyak aspek yang belum sesuai dengan ilmu ergonomi. Hal ini dapat disebabkan karena pihak bank kurang memahami pentingnya ilmu ergonomi dan adanya keterbatasan ruangan.

##### **7.1.3 Fasilitas Yang Menunjang Keamanan Mesin ATM Saat Ini**

Fasilitas yang disediakan oleh pihak bank dalam menunjang keamanan mesin ATM saat ini sudah cukup memadai. Masalah biaya menjadi faktor yang sangat penting dalam perawatan fasilitas keamanan tersebut. Disamping itu adanya asuransi atas seluruh uang dan mesin ATM milik bank membuat pihak bank kurang memperhatikan segi keamanan.

#### **7.1.4 Fasilitas Yang Menunjang Keselamatan Nasabah Saat Ini**

Fasilitas yang disediakan oleh pihak bank dalam menunjang keselamatan nasabah pada ATM BNI di Setrasari, Bandung saat ini belum memberikan rasa aman bagi para konsumen. Selain terkendala masalah biaya untuk menyediakan fasilitas keselamatan bagi nasabah, pihak bank juga tidak bertanggungjawab atas keselamatan nasabah karena itu merupakan tanggungjawab pihak kepolisian.

#### **7.1.5 Desain *Screen*/Monitor Saat Ini**

Warna *background* pada layar monitor sudah baik kecuali warna tulisan yang masih sering memberikan efek silau terutama pada siang hari. Sedangkan untuk tinggi layar monitor, pengguna mesin ATM harus menunduk pada saat menggunakannya.

#### **7.1.6 Desain *Keypad*/Tombol Numerik Saat Ini**

Rancangan desain bentuk dan ukuran tombol pada mesin ATM yang sesuai dengan aspek ergonomi sudah terpenuhi pada desain tombol numerik yang ada sekarang. Yang menjadi masalah pada *keypad*/tombol numerik saat ini adalah penutup *keypad*/tombol numerik yang menyebabkan sebagian pengguna mesin ATM mengalami kesusahan pada saat menggunakan *keypad*/tombol numerik tersebut.

### 7.1.7 Rancangan Desain Mesin ATM Yang Sesuai Dengan Aspek Ergonomi



Gambar 7.1

Gambar Perancangan Mesin ATM

Tinggi bagian-bagian mesin ATM dari lantai:

<i>Card Reader/Mesin Pembaca Kartu</i>	: 1,12 m
<i>Screen/Layar Monitor</i>	: 1,03–1,21 m
<i>Keypad/Tombol Numerik</i>	: 0,92 m
<i>Cash Dispenser/Tempat Pengambilan Uang</i>	: 0,97 m
<i>Receipt Printer/Pencetak Resi</i>	: 1,05 m
<i>Warna background Screen/Layar Monitor</i>	: Biru
<i>Warna tulisan Screen/Layar Monitor</i>	: Putih
<i>Ukuran Tulisan Screen/Layar Monitor</i>	: Font 36
<i>Ukuran Screen/Layar Monitor</i>	: 24 x 18 cm
<i>Ukuran Screen Button/Tombol untuk Layar Monitor</i>	: 2,5 x 1,5 cm
<i>Jarak antara Screen Button/Tombol untuk Layar Monitor</i>	: 0,7 cm
<i>Ukuran Keypad/Tombol Numerik</i>	: 2,2 x 1,5 cm
<i>Jarak antara Keypad/Tombol Numerik</i>	: 0,2 cm

### **7.1.8 Temperatur Dan Pencahayaan**

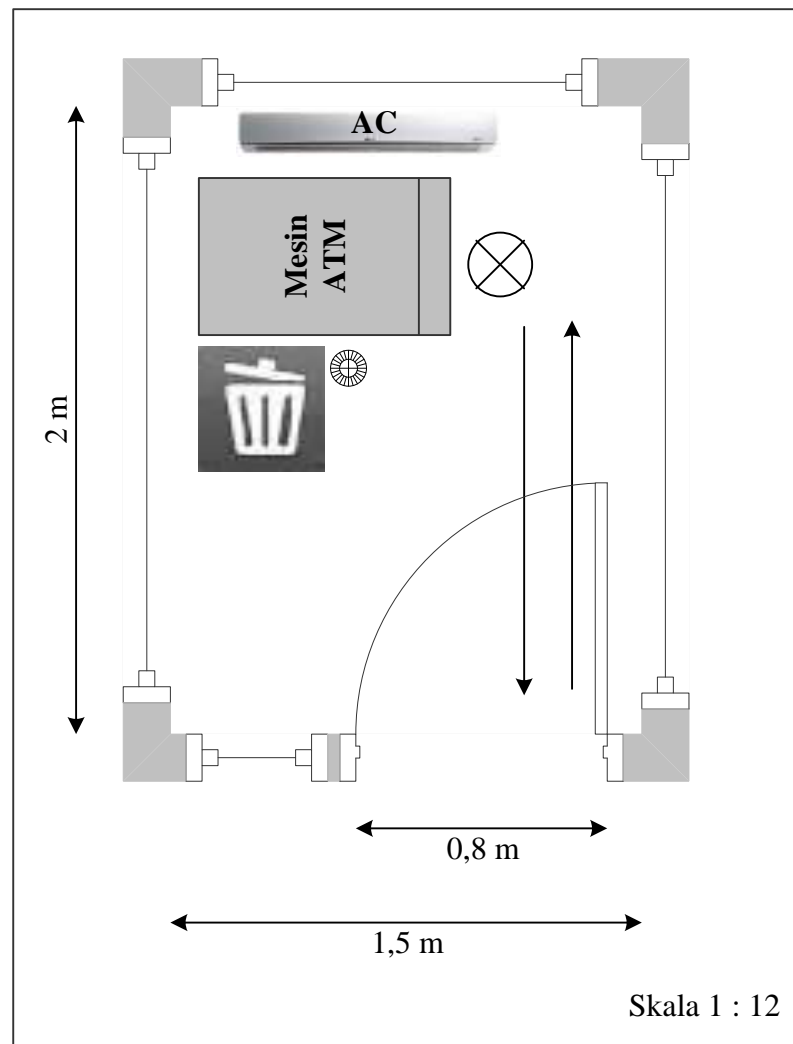
Berdasarkan KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1405/MENKES/SK/XI/2002 produktivitas manusia akan mencapai tingkat yang paling tinggi pada temperatur sekitar 18 – 28° C. Sedangkan kelembaban yang memberikan kenyamanan berkisar antara 45% – 75%. Pencahayaan yang dibutuhkan di dalam ruangan ATM berkisar antara 200-300 lux.

### **7.1.9 Tata Letak Fasilitas Yang Menunjang Kebersihan Ruangan**

Tempat sampah merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kebersihan di dalam ruangan ATM. Tempat sampah sebaiknya dapat menampung sampah-sampah lain selain resi transaksi karena seringkali digunakan oleh pengguna ATM untuk membuang sampah selain resi transaksi. Selain itu, letak tempat sampah seharusnya berada di satu tempat yang pasti agar dapat selalu terlihat oleh pengguna ATM. Tempat sampah sebaiknya diletakkan tepat di sebelah mesin ATM agar setelah menggunakan mesin ATM, nasabah dapat langsung membuang resi transaksi di tempat sampah sehingga dapat menjaga kebersihan ruangan ATM.

### **7.1.10 Perancangan Tata Letak Ruangan ATM Yang Sesuai Dengan Aspek Ergonomi**

Ruangan ATM yang baik adalah ruangan yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi penggunanya. Pada ATM BNI Setrasari, Bandung, tata letak ruangan yang diusulkan ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 7.2

Perancangan Desain Tata Letak Ruang ATM

### 7.1.11 Perancangan Standar Keamanan Bagi Mesin ATM Pada ATM BNI di Setrasari, Bandung

Fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam mesin dan ruangan ATM sebenarnya sudah cukup baik seperti berbagai macam sensor yang terdapat dalam mesin ATM dan kamera CCTV yang disediakan oleh pihak bank. Yang perlu ditingkatkan oleh pihak bank adalah

melakukan perawatan atau pengecekan rutin terhadap fasilitas-fasilitas tersebut sehingga fasilitas-fasilitas tersebut dapat bekerja secara optimal.

#### **7.1.12 Perancangan Standar Keselamatann Bagi Nasabah Pada ATM BNI di Setrasari, Bandung**

Pada ATM BNI Setrasari, Bandung, posisi ruangan ATM yang lebih rendah dibanding dengan sekitarnya dan dinding yang transparan menyebabkan nasabah seringkali merasa tidak aman dan nyaman pada saat menggunakan ATM. Oleh karena itu tata letak ruangan perlu diubah agar orang lain tidak dapat dengan mudah melihat pengguna ATM yang sedang melakukan transaksi keuangan dan dinding ruangan ATM yang berbatasan dengan ruangan ATM lain sebaiknya diberi stiker yang tidak transparan. Selain itu pintu ATM perlu diberi kunci agar pengguna ATM dapat menggunakannya dari dalam sehingga orang lain tidak dapat masuk pada saat ada yang menggunakan ATM tersebut.

## 7.2 Saran

### 7.2.1 Saran Bagi Pihak Bank

- Pemilihan lokasi mesin ATM sebaiknya tidak di tempat-tempat yang sepi. Hal ini bertujuan agar keselamatan nasabah dan keamanan mesin serta fasilitas yang ada di dalam ruangan ATM dapat diawasi.
- Membuat pengguna ATM tidak mengetahui letak kamera CCTV seperti meletakkan di dalam mesin ATM.
- Pengecekan rutin setiap satu minggu satu kali terhadap fasilitas-fasilitas keamanan yang ada, seperti berfungsinya sensor-sensor yang ada pada mesin ATM, berfungsinya kamera CCTV, dll.
- Pemeriksaan rutin setiap satu minggu satu kali untuk membersihkan kamera pengintai atau alat-alat lainnya yang dipasang oleh pihak tertentu.
- Bank tidak terlalu tergantung kepada pihak kepolisian dalam hal pengamanan mesin ATM.
- Jika memungkinkan, Bank bekerjasama dengan aparat kepolisian melakukan patroli untuk mengawasi mesin-mesin ATM yang letaknya terpisah dengan kantor.
- Jika memungkinkan, Bank menggabungkan mesin ATM menjadi milik bersama agar penjagaannya lebih efisien.
- Kunci slot yang dapat digunakan oleh konsumen dari dalam ruangan ATM pada saat menggunakan mesin ATM.
- Bel yang mempunyai fungsi mirip alarm.

### 7.2.2 Saran Bagi Nasabah

- Tidak mengunjungi lokasi-lokasi ATM yang sepi.
- Gunakan ATM yang berada di lokasi sekitar halaman bank, atau tempat ramai dan terang tetapi tertutup untuk meminimalisir risiko.
- Jika memungkinkan, gunakan ATM di lokasi yang sama sesering mungkin sehingga akan terlihat jika terjadi perubahan.
- Perhatikan fisik mesin ATM sebelum memasukkan kartu ATM.
- Jika menemukan perubahan atau keganjilan pada ATM, laporkan pada pihak Bank dan tunda/jangan lakukan transaksi.
- Tutup atau halangi tangan yang mengetik PIN di *keypad*/tombol numerik dengan tangan lain.
- Selalu waspada saat melakukan transaksi keuangan di ATM.
- Rutin mengganti pin ATM.