

Mengenal *Delivery Chanel*s

Marjuki

marjuki@bca.co.id

Lisensi Dokumen:

Copyright © 2003 IlmuKomputer.Com

Seluruh dokumen di IlmuKomputer.Com dapat digunakan, dimodifikasi dan disebarkan secara bebas untuk tujuan bukan komersial (nonprofit), dengan syarat tidak menghapus atau merubah atribut penulis dan pernyataan copyright yang disertakan dalam setiap dokumen. Tidak diperbolehkan melakukan penulisan ulang, kecuali mendapatkan ijin terlebih dahulu dari IlmuKomputer.Com.

Istilah delivery chanel didalam perbankan adalah suatu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan didalam bertransaksi. Delivery chanel ini menjadi sangat penting akibat adanya persaingan yang sangat ketat diantara perbankan nasional untuk dapat meraih sumber dana dari nasabah.

Ada beberapa jenis delivery chanel mulai dari yang konvensional sampai yang berteknologi canggih yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah antara lain

Branch Delivery Chanel

Untuk dapat melayani dan menjangkau nasabah sebanyak-banyaknya maka pengembangan jaringan berupa Kantor Cabang baik cabang utama maupun cabang pembantu adalah sangat menentukan, karena banyaknya kantor cabang dan luasnya jaringan merupakan nilai tambah bagi suatu bank.

Namun demikian peranan teknologi juga sangat menentukan dalam mendukung luasnya jaringan tersebut diatas. Di Indonesia bank dengan jaringan terluas sampai tingkat kecamatan bahkan ada beberapa sampai kedesa desa tertentu adalah bank BRI akan tetapi karena belum semua jaringan didukung dengan teknologi sehingga tidak bisa bertransaksi secara online. Dalam perkembangannya bank BRI mulai pertengahan tahun 2002 sudah mulai mengembangkan sistem online tersebut.

Sa'at ini bank-bank besar di Indonesia sudah mulai menerapkan teknologi, ada yang sedang mulai, ada yang sedang implementasi dan ada pula yang dalam tahap pengembangan.

Dengan adanya teknologi computer yang dapat dimanfa'tkan oleh perbankan maka pola pelayanan juga mulai berubah, misalnya pada sa'at masih manual maka pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan produk yang ada di bank, apabila mau bertransaksi tabungan maka harus mengantri di teller tabungan, apabila mau transaksi deposito harus ngantri di teller deposito demikian juga kalau mau transaksi giro maka harus ngantri dibagian teller giro, hal demikian disebut dengan istilah pelayanan *single teller*, pelayanan demikian akan sangat menyulitkan nasabah yang akan melakukan dua transaksi sekaligus pada saat datang ke bank, misalnya mau mencairkan deposito untuk dimasukan ke tabungan.

Dengan memanfa'tkan teknologi computer dimana telah dibuat suatu aplikasi sedemikian rupa dan terintegrasi maka pelayanan nasabah bias dilakukan dalam single entry didalam pelayanan disebut

pelayanan **multi teller** dimana seorang teller dapat melayani transaksi tabungan, giro, deposito dan lainnya, dengan demikian nasabah tidak perlu susah-susah.

ATM Delivery Chanel

Dalam kehidupan sehari-hari kita sudah tidak asing lagi dengan nama ATM (Automatic Teller Machine) baik melalui pendengaran maupun penglihatan, bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan maupun dipedesaan sudah tidak asing lagi dengan kosa kata ATM. Dengan perkembangan teknologi yang pesat saat ini transaksi apapun dapat dilakukan melalui ATM, mulai dari penarikan tunai, transfer, pemindah bukuan, pembayaran tagihan, bahkan setoran tunai maupun cetak buku dapat dilakukan di ATM. Pada mulanya mesin pintar ini ditemukan oleh **Don Wetzel**, *Vice President of Product Planning* pada perusahaan **Docutel**. Perusahaan Docutel ini mengembangkan peralatan penanganan bagasi secara otomatis pada tahun 1968, Wetzel tidak sendirian tetapi bersama rekannya yaitu **Tom Barnes**, Kepala Mekanik dan **George Chastian**, seorang insinyur listrik.

Ide awalnya berasal dari Wetzel, ketika mengantre di bank, ia kerap kali merasa capai karena setiap kali berurusan dengan bank, ia harus selalu mengantre.

Mereka bertiga akhirnya menciptakan mesin ATM yang di Indonesia dikenal dengan istilah Anjungan Tunai mandiri, mereka memerlukan dana sebesar lima juta dollar untuk mengembangkan mesin ATM.

Konsep ATM pertama kali lahir pada tahun 1968, lalu prototipenya muncul setahun kemudian, dan akhirnya Docotel mendaftarkannya pada Kantor paten pada tahun 1973. ATM pertama dipasang di Chemical Bank New York, namun fakta ini masih kontroversial, sebab banyak bank mengklaim sebagai pengguna mesin ATM pertama kali, penyebutan Chemical Bank New York berdasarkan catatan yang dibuat oleh Wetzel.

ATM pertama ini bukan dipasang di lobi bank, melainkan di dinding diluar bank yang menghadap ke jalan, untuk melindungi mesin ATM dari hujan dan sinar matahari mesin tersebut dipasang kanopi.

Wetzel tidak pernah menyangka mesin penemuannya ini akan menjadi inspirasi dan berpengaruh dalam kehidupan masyarakat sekarang ini.

Mengenal ATM lebih dalam, komponen apa saja sih yang ada didalam ATM tersebut sehingga mampu melayani berbagai macam transaksi, bisa jadi bagi anda yang masih awam boleh saja ngebayangi didalam ATM itu ada orang yang duduk kalau ada yang ambil uang dihitung dulu setelah itu dikeluarkan kemudian diberi bukti penarikan.

Sebenarnya komponen ATM itu terdiri dari kotak ATM, tombol angka, layer monitor dan kamera (optional) ini yang biasa nampak dari luar, sementara didalamnya bisa terdiri dari satu unit computer CPU, key board, modem, kotak uang, printer kecil dan card reader.

Setiap transaksi yang terjadi informasinya akan diterima oleh computer kemudian dikirimkan ke pusat data melalui sarana telekomunikasi bisa line telpon, Vsat maupun radio, ATM ini dapat dimonitor statusnya dari pusat data sehingga dapat diketahui apakah ATM ini sedang mati atau uangnya sudah habis.

Penggunaan ATM di Dunia

Dengan adanya ATM ini membuat kehidupan kita menjadi lebih muda, karena saat ini jaringan ATM sudah bisa lintas Negara bahkan lintas benua contohnya anda bisa transaksi penarikan uang tunai di negara manapun apabila anda memegang kartu Master yang bergambar Cirrus Maestro anda bisa mengambil uang tunai di ATM yang ada logo Cirrus Maestro, demikian juga dengan kartu Visa anda yang bergambar Visa Electron anda bisa mengambil uang yang ada di ATM yang ada logo

Visa Electron. Pemakaian ATM di Negara-negara maju sudah sangat baik sehingga rata-rata sehari bisa mencapai 500 – 1000 transaksi perhari.

Penggunaan ATM di Indonesia

Meskipun ATM sudah sangat populer hampir semua orang di Indonesia ini mengenal dan mendengar kata-kata ATM tetapi tingkat penggunaannya masih belum optimal untuk ukuran Bank besar dengan jaringan luas seperti BCA, transaksi finansialnya sekitar 800 ribu transaksi perhari, dari sekitar 2500 ATM jadi rata-rata transaksi di ATM hanya sekitar 320 transaksi perhari, jumlah ini sebenarnya belum optimal apabila dibandingkan dengan biaya investasi yang dikeluarkan. Untuk rata-rata penggunaan ATM per hari diseluruh Indonesia untuk semua bank masih kurang dari 300 transaksi per hari.

Perkembangan penggunaan ATM yang belum optimal ini dipengaruhi oleh beberapa factor. *Pertama* adalah *factor budaya*, budaya di Indonesia yang masih menganggap transaksi face to face atau transaksi langsung berhadapan dengan orang lebih aman sehingga walaupun ngantri lama kalau bisa bertransaksi dengan teller rasanya lebih yakin dan lebih aman.

Kedua adalah *factor teknologi*, dengan perkembangan teknologi saat ini pelayanan transaksi bank non teller tidak lagi bertumpu pada transaksi di ATM, sekarang ini sudah ada fasilitas yang lebih fleksibel yaitu *Mobile banking* dimana transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan phone celluler sehingga tidak perlu datang dan ngantri di ATM, selain itu ada juga fasilitas *Internet-banking* dimana transaksi dapat dilakukan dari ruang kerja dengan mengakses internet.

Prediksi ke depan ATM lebih banyak untuk transaksi tarikan tunai, cetak buku dan setoran tunai (kalau budaya kita sudah percaya dengan mesin), di amerika dan eropa ATM untuk setoran tunai sudah banyak digunakan.

Mobile Banking Delivery Chanel

Membeli waktu dengan teknologi demikian ungkapan yang pernah saya dengar, ungkapan tersebut rasanya semakin terasa dengan perkembangan jaman saat ini, hal ini lebih terasa lagi kalau kita berada dikota kota besar bahwa kenyataannya orang semakin sibuk dan istilah *Time is money* rasanya sudah merupakan kenyataan. Peluang seperti ini dapat dimanfa'atkan oleh perbankan dengan menciptakan suatu fasilitas pelayanan yang disebut *mobile banking*, fasilitas layanan ini sebenarnya merupakan inovasi atau pengembangan dari fasilitas sebelumnya yaitu *phone banking*. Transaksi phone banking adalah transaksi menggunakan fixed phone kemudian dilayani oleh operator atau oleh mesin penjawab sehingga nasabah dapat melakukan transaksi seperti yang diinginkan, kelemahan dari fasilitas ini hanya bisa dilakukan di rumah atau dikantor, sementara transaksi mobile banking menggunakan celluler phone dan transaksinya bisa berupa SMS, atau menu-menu yang ada dilayar celluler phone kemudian nasabah mendapat notifikasi atas transaksi melalui SMS, kemudahan dari fasilitas mobile banking adalah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Kenapa bank memberikan pelayanan mobile banking, karena jumlah pengguna alat komunikasi ini sudah sangat banyak dan alat komunikasi ini sudah bukan barang mewah lagi, Negara yang mempunyai pengguna celluler phone terbesar adalah Republik Rakyat China yang sudah mencapai 40% dari jumlah penduduknya.

Kendala yang dihadapi perbankan di Indonesia adalah jumlah operator telepon yang banyak dan sering ganti-ganti suplayer SIM card.

Sebenarnya didalam SIMcard masih cukup banyak space / slot yang kosong untuk dimanfaatkan sebagai sarana transaksi, hal ini beda dengan di negara-negara lain jumlah operator telpon hanya satu atau dua saja, sehingga bisa terjadi kolaborasi antara bank dan operator telepon.

Internet Banking Delivery Chanel

Kalau kita bicara teknologi secara tidak langsung pasti berhubungan dengan suatu alat sebagai pengolah data yang mempunyai kemampuan menyimpan , kecepatan dan ketepatan menghitung yang tinggi sering disebut computer, tetapi kalau kita bicara internet sudah pasti didalam pikiran kita terbayang computer.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat terutama teknologi internet membuat semua bisnis berusaha untuk memanfa'atkan kehebatan teknologi internet tersebut sehingga istilah ecomers atau perusahaan .com (dot com) tidak asing lagi ditelingah kita.

Bisnis perbankan juga tidak mau ketinggalan sehingga mereka memberikan pelayanan yang disebut internet banking sebagai bank pelopor pada teknologi ini di Indonesia adalah Bank Bali yang sekarang berubah menjadi Bank Permata, kemudian diikuti oleh BII kemudian disusul oleh BCA dan sekarang sudah hamper semua bank besar memberikan fasilitas internet banking tersebut.

Fasilitas internet banking ini penggunaanya lebih luas lagi karena bukan sekedar nasabah perorangan tetapi juga nasabah perusahaan, karena ada bank yang memberikan layanan cash manajemen.

Bagi pemula yang sedang belajar ilmu computer ada anekdot yang perlu saya sampaikan bahwa *"semakin anda tau, semakin anda tidak tau"* sebelum anda mengetahui computer itu apa sebenarnya anda cukup berpikir bahwa computer itu adalah satu alat canggih dengan tekan satu tombol mampu mengerjakan apa yang kita inginkan, tetapi setelah anda mengetahui sedikit tentang ilmu computer ternyata anda ingin tahu lebih banyak dan kecepatan anda memahami ilmu computer lebih cepat perkembangan ilmu yang berkaitan dengan computer.

Sekali lagi selamat belajar menambah wawasan jangan putus asa dan berkecil hati apapun ilmu yang ada kalau mau pasti bisa dipelajari.