

Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo

Nurul Holida¹, Sofiah²

Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
nurulholida4@gmail.com¹, sofiah@uinkhas.ac.id²

Abstrak

Dunia perbankan persaingannya sangat kompetitif sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dan senantiasa diupayakan. Ini merupakan upaya nyata untuk dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah itu penting dan harus diprioritaskan karena nasabah yang tidak puas menunjukkan bahwa ada kegagalan penyampaian layanan yang diberikan bank. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan konsep dari kerangka strategi pemasaran dengan fokus pemikiran bahwa pelanggan memiliki harapan dan perusahaan berupaya dalam mengimbangi harapan tersebut dengan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mesin *Customer Service* (CS) digital adalah layanan terbaru BCA yang mengusung konsep self-service sehingga memudahkan nasabah mengurus kendala kartu selama 24 jam di lokasi tertentu tanpa harus mengantri di kantor cabang. Tak hanya ganti kartu, CS Digital juga menawarkan layanan registrasi untuk BCA Mobile, KlikBCA, dan SMS BCA.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mesin *Customer Service* (CS) digital

PENDAHULUAN

Di era digital sekarang ini teknologi sudah begitu maju dan canggih, dengan menjadi peran yang sangat penting di dalam usaha bisnis khususnya bisnis perbankan. Pada lembaga keuangan khususnya dalam berbisnis di bidang perbankan sangat ketat dalam memperoleh nasabah, lembaga keuangan perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi informasi yang sangat cepat telah mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari lembaga keuangan.

Dunia perbankan persaingannya sangat kompetitif sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dan senantiasa diupayakan. Ini merupakan upaya nyata untuk dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah itu penting dan harus diprioritaskan karena nasabah yang tidak puas menunjukkan bahwa ada kegagalan penyampaian layanan yang diberikan bank.

Kualitas pelayanan suatu perusahaan perbankan akan memotivasi nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia tak henti-hentinya memberikan inovasi guna mempermudah transaksi finansial nasabahnya. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) terus berkomitmen memberikan layanan terbaik bagi nasabah setianya melalui digitalisasi perbankan yang optimal. Salah satu inovasi BCA adalah dengan mengembangkan konsep model cabang masa mendatang yang lebih efisien dengan teknologi dan mesin-mesin digital yang dapat digunakan oleh nasabah secara mandiri, seperti penggunaan mesin CS Digital yang merupakan salah satu layanan BCA yang dapat dilakukan secara *self-service* karena menggunakan teknologi yang *user friendly*.

Adapun beberapa inovasi mesin digital banking yang kini tersedia di BCA antara lain *Customer Service* (CS) Digital, Mesin e-service, dan STAR teller. Masing – masing mesin digital banking tersebut memiliki peran tersendiri guna mempercepat transaksi nasabah dan untuk memberikan pengalaman baru kepada nasabah dalam melakukan transaksi di cabang BCA. Mesin CS Digital BCA pertama kali dioperasikan pada April 2019 dan berfungsi untuk melakukan penggantian kartu ATM dengan menggunakan e-KTP yang kemudian berkembang untuk dapat melakukan transaksi lainnya.

CS digital adalah layanan terbaru BCA yang mengusung konsep *self-service* sehingga memudahkan nasabah mengurus kendala kartu selama 24 jam di lokasi tertentu tanpa harus mengantri di kantor cabang. Tak hanya ganti kartu, CS Digital juga menawarkan layanan registrasi untuk BCA Mobile, KlikBCA, dan SMS BCA. Mesin ini diciptakan agar bentuk pelayanan mandiri atau *self-service* dapat dilakukan oleh nasabah karena menggunakan teknologi yang bersifat *user-friendly* atau mudah untuk digunakan. Seluruh bentuk pelayanan mesin CS digital dapat nasabah lakukan secara penuh 24 jam setiap hari, seperti melakukan registrasi e-banking bahkan bisa mengganti kartu ATM ketika nasabah mengalami kehilangan/kerusakan kartu ATM. Jika nasabah ingin mengganti kartu ATM karena hilang, rusak atau ingin ganti jenis kartu, tidak perlu repot atau panik karena mesin CS Digital BCA siap membantu Anda. Nasabah atau calon nasabah hanya perlu membawa KTP elektronik saja sebagai alat verifikasi untuk transaksi di mesin CS digital.

Kantor BCA di Kabupaten Situbondo ada 4 yaitu BCA KCU Situbondo, BCA KCP Bondowoso, BCA KCP Besuki, BCA KCP Asembagus. BCA KCP Besuki ini adalah salah satu cabang BCA yang ada di Kabupaten Situbondo yang memiliki mesin CS Digital dan merupakan inovasi terbaru yang ada di Kecamatan Besuki dan BCA KCP Besuki ini pernah mendapatkan penghargaan di ajang BCA Award pada tahun 2012 dan 2016.

Keunggulan BCA KCP Besuki jika dibandingkan dengan Cabang lain adalah terletak pada perolehan penghargaan-penghargaan di ajang kompetisi antar Bank BCA, perolehan penghargaan disetiap tahun membuat BCA KCP Besuki unggul di mata masyarakat. Adapun beberapa jenis penghargaan yang didapat oleh Bank BCA KCP Besuki adalah KCP Terbaik Nasional pada tahun 2012, penghargaan BCABlue Waves Hari Pahlawan 2021, masuk Top 5 BSQ KCP Terbaik Kanwil VII 2022, Masuk Nominator BCA Award 2023, mendapat penghargaan Digital Xperience STAR-KCP, dan BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan Pelayanan Extra mil sebagai Top 5 KCP Kanwil 7 Wave 1 2024. Keunggulan dari BCA KCP Besuki adalah dari segi penghargaan, kalo untuk segi pelayanan antar cabang sama yaitu mempunyai tujuan layanan yang sangat cepat.

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan, permasalahan yang perlu diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA KCP Besuki?
2. Apa saja faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki?

Adapun berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian diatas, maka tujuan penulisan penelitian adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA KCP Besuki.
2. Mendeskripsikan faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menganalisis dan menginterpretasikan teks serta hasil wawancara dengan tujuan mengungkapkan makna dari suatu fenomena. Penelitian ini lebih bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambaran, tanpa penekanan angka. Setelah data dianalisis, hasilnya dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman oleh orang lain.

Untuk mendukung pengumpulan data yang diperlukan, dalam penelitian ini, pencarian dan pengumpulan data dilakukan dengan metode *Purposive*, peneliti sejak awal sudah memutuskan tujuan apa saja yang ditetapkan di depan dalam pengambilan jumlah informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun rincian pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM Nasabah pada BCA KCP Besuki

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada bank BCA KCP Besuki, BCA KCP Besuki menggunakan mesin *Customer Service* (CS) digital untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mesin ini berfungsi untuk mencetak kartu sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan memanfaatkan data seperti E-KTP dan pemindaian sidik jari telunjuk (*fingerprint*) sebagai validasi informasi.

- a. *Reability* (Handal)

Para petugas BCA KCP Besuki memiliki keahlian interpersonal sangat baik ditunjukkan dari hasil observasi peneliti dalam melayani nasabah karyawan sangat lihai dalam tugas masing-masing baik dilihat dari segi pelayanan terhadap nasabah dari satpam membantu membuka pintu masuk dan mengucapkan salam, pelayanan lain dari bagian *customer service* dalam menjelaskan produk-produk kepada nasabah yang akan membuka tabungan ataupun membantu keperluan nasabah lainnya seperti bertransaksi di mesin *Customer Service* digital. Hal ini sebagai bentuk keahlian interpersonal yang digambarkan bahwa karyawan dapat menjalin hubungan dengan orang lain.

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan apa yang dimaksud *Reability* (Kehandalan) menurut mu'ah dan masram bahwasanya *Reability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Di BCA KCP Besuki telah menunjukkan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar dalam menunjukkan pelayanan yang telah dijanjikan terhadap nasabahnya dengan membantu nasabah bertransaksi di mesin CS digital BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki. Dari hasil penelitian bahwa nasabah merasa sangat senang dengan sikap tanggap dalam membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang cepat dan penjelasan yang jelas tentang kegunaan mesin *Customer Service* Digital. Dari semua karyawan yang membantu nasabah untuk bertransaksi di mesin *Customer Service* digital apabila sudah selesai transaksi di mesin tersebut nasabah itu ditanyakan, apakah nasabah merasa sangat puas atau sangat mudah dengan layanan mesin tersebut dengan memberi rating bintang.

- b. *Responsiveness* (Pertanggunganjawaban)

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan teori Atep Adya Barata yang mengatakan bahwa mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (nasabah) karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Di BCA KCP Besuki menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dengan kesadaran atau keinginan dari para petugas bank BCA Kantor cabang Pembantu Besuki untuk membantu para konsumen atau nasabah dengan langsung mengarahkan nasabah ke mesin *Customer Service* digital serta memberikan pelayanan secara cepat telah dibuktikan dengan adanya mesin *Customer Service* digital ini membantu nasabah dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi di mesin ini, serta sikap tanggap dari para petugas bank sangatlah baik. Bahkan pada saat menggunakan mesin CS digital waktu transaksi hanya mencapai 2-5 menit.

- c. *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan teori Atep Adya Barata yang mengatakan pelanggan yang semakin pintar mereka juga sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja menyimpang, misal pelayanan tidak sesuai dengan harapan mereka, para pelanggan akan menilai jelek. Dari hasil temuan peneliti, untuk kategori kesopansantunan para petugas bank BCA KCP Besuki sangat ramah dengan nasabahnya dan ketika terjadi kendala pada saat mengoperasikan mesin *Customer Service* (CS) digital petugas bertanya terlebih dahulu kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman. Para petugas BCA

KCP Besuki menunjukkan sikap sangat ramah dalam pelayanannya untuk membantu nasabah bertransaksi di mesin *Customer Service* digital serta nasabah diberi penjelasan tentang mesin tersebut.

d. *Empathy* (Empati)

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan teori *Empathy* (Empati) menurut mu'ah dan masram adalah kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Di BCA KCP Besuki dalam memberi layanan untuk melakukan pendekatan kepada nasabah, memberi perlindungan, serta mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah, dimana pada era digital seperti sekarang nasabah membutuhkan pelayanan yang sangat cepat karena itu dengan adanya mesin *Customer Service* digital ini membantu nasabah dan mempercepat layanan di BCA KCP Besuki, dan para petugas BCA KCP Besuki tidak pernah lalai dengan nasabahnya mereka selalu berusaha melakukan pendekatan kepada para nasabah BCA KCP Besuki.

e. *Tangibles* (Terjamah)

Berdasarkan hasil temuan peneliti, bahwasanya mesin *Customer Service* digital adalah sebuah alat penunjang kualitas pelayanan di BCA KCP Besuki, mesin ini membantu nasabah dalam bertransaksi dan cara menggunakannya juga sangat mudah dan sangat cepat. Seperti yang disampaikan oleh bapak alan fitriyanto yang merasa sangat puas dengan pelayanan di mesin *Customer Service* (CS) digital dan pada saat nasabah menggunakannya beliau tidak merasa kesulitan apapun.

Hal ini sesuai dengan teori Kadek Riyan Putra Richadinata bahwa Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan konsep dari kerangka strategi pemasaran dengan fokus pemikiran bahwa pelanggan memiliki harapan dan perusahaan berupaya dalam mengimbangi harapan tersebut dengan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan di bank BCA KCP Besuki, ditemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penggunaan mesin *Customer Service* (CS) Digital telah memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan dengan mempercepat dan meningkatkan efisiensi layanan, hanya memerlukan E-KTP dan sidik jari telunjuk (*finger print*) untuk melakukan validasi data, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada nasabah.

2. Faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bank BCA KCP Besuki yaitu ada beberapa penyebab kartu ATM tidak dapat digunakan adalah kartu hilang, kartu rusak, kartu tertelan pada mesin ATM, kartu *expired* (kadaluwarsa). Dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah membutuhkan sebuah teknologi digital yaitu mesin *Customer Service* (CS) Digital, dimana mesin ini digunakan sebagai alat pendukung yang bertujuan untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses, dengan adanya mesin *Customer Service* (CS) digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah bank BCA KCP Besuki.

Hal ini sesuai dengan teori Hayat yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik adalah sarana prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. Penyediaan kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dengan baik. Sarana prasarana juga harus memadai. Sehingga ketika masyarakat melakukan pelayanan akan merasa nyaman, aman, dan tentram.

Pada bank BCA KCP Besuki dengan adanya sarana dan prasarana memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Penyediaan kebutuhan masyarakat harus dilakukan dengan baik, dan sarana prasarana yang memadai akan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan ketentraman bagi masyarakat saat menerima pelayanan.

KESIMPULAN

BCA KCP Besuki menggunakan mesin *Customer Service* (CS) digital untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mesin ini berfungsi untuk mencetak kartu sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan memanfaatkan data seperti E-KTP dan pemindaian sidik jari telunjuk (*fingerprint*) sebagai validasi informasi. Kualitas pelayanan yang dilakukan di BCA KCP Besuki berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (Handal): nasabah merasa sangat senang dengan sikap tanggap para pegawai serta nasabah yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang cepat di mesin *Customer Service* digital, *Responsiveness* (Pertanggunganjawaban): bagi nasabah yang mempunyai masalah pada kartu ATM mereka langsung diarahkan ke mesin *Customer service* digital dan pelayanan di mesin *Customer Service* digital sangat cepat hanya mencapai 2-5 menit, *Assurance* (Jaminan): para petugas BCA KCP Besuki sangat ramah dan ketika terjadi kendala ditanyakan kembali pada nasabah agar nasabah merasa nyaman bertransaksi di mesin *Customer Service* digital, *Empathy* (Empati): para petugas BCA KCP Besuki selalu berusaha melakukan pendekatan kepada para nasabah, dan *Tangibles* (Terjamah): mesin *Customer Service* digital adalah alat penunjang kualitas pelayanan di BCA KCP Besuki.

Pada bank BCA KCP Besuki yaitu ada beberapa penyebab kartu ATM tidak dapat digunakan meliputi kartu hilang, kartu rusak, kartu tertelan pada mesin ATM, kartu *expired*, mencetak kartu bagi nasabah yang baru membuka rekening BCA, registrasi M-banking, KlikBCA, dll. Dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah dibutuhkan teknologi digital atau penggunaan sarana prasarana yang baik yang disebut *Customer Service* (CS) digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasih kepada Pimpinan BCA KCP Besuki dan segenap staff yang telah memberikan izin khususnya Ibu Vera Dianasari selaku Kepala Cabang, ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti selaku *Customer Service*, dan bapak Adam Fiqkri selaku Satpam. Yang telah meluangkan waktunya dalam kegiatan peneliti.
2. Terima kasih kepada Ibu Dr. Sofiah, M.E. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta bimbingannya selama proses penelitian.
3. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya yang membimbing, mengajarkan dan mengarahkan saya demi masa depan yang lebih baik. Sehingga penulis sampai dititik ini motivasi dan doa seorang ibu yang tiada tandingannya yang mampu membawa saya dititik ini dan selalu mendo'akan serta memberikan semangat juga dukungan kepada saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta, 2003.
bca.co.id <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/08/13/09/45/mesin-cs-digital-bca-and-halo-bca-tanpa-pulsa-layanan-perbankan-digital-jaman-now> (diakses pada 09 November 2024)
- Halim, Alfie Tandiana & Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo. "Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA". *Journal of Young Entrepreneurs*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2022.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017).
- Irfan, Mochammad. "Studi tentang kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah", *Jurnal Industri kreatif dan kewirausahaan*, Volume 5, No 2, 2022.
- Iswati, Sri dan Dimas Agung Trisliatanto. *Menggali Makna Perspektif Penelitian Kualitatif: Integrasi Kearifan Lokal Dalam Pengembangan Model Intelektual Kapital*. CV. Jakad Media Publishing, 2023.
- Mu'ah dan masram. *LOYALITAS PELANGGAN "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*. Zifatama Jawara, 2021.

- Respati, Januarisya, Edy Yulianto, Andriani Kusumawati. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 41, No.1, Desember 2019.
- Richadinata, Kadek Riyan Putra. *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. PT. Media Pustaka Indo, 2024.
- Soelistya, Djoko & Heni Agustina. “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)”. *Accounting and Management Journal*, Vol. 1 No. 2, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALVABETA, 2018.