

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI
REPLACEMENT CARD MACHINE (RCM) SEBAGAI SOLUSI
DALAM MENGATASI PERMASALAHAN KARTU
DEBIT NASABAH DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Nur Aini

NIM: E20191048

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

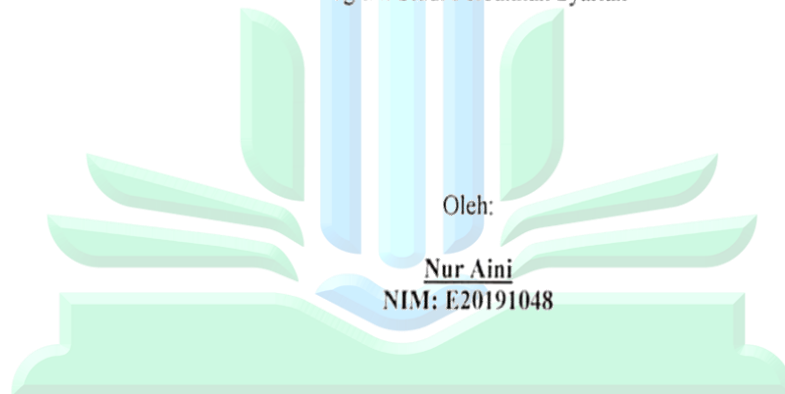
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEPTEMBER 2023**

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI MESIN
RCM SEBAGAI SOLUSI DALAM MENGATASI
PERMASALAHAN KARTU DEBIT NASABAH
DI BANK BRI KC JEMBER**



SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Nur Aini
NIM: E20191048

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing:


Dr. Nurul Widvawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si.
NIP. 19750905 200501 2 003

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI
REPLACEMENT CARD MACHINE (RCM) SEBAGAI SOLUSI
DALAM MENGATASI PERMASALAHAN KARTU
DEBIT NASABAH DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Rabu
Tanggal : 25 Oktober 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Muhammad Saiful Anam, M.Ag.
NIP. 197111142003121002


Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA
NIP. 198809232019032003

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CHRP., CCGS ()
2. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu., S.Sos., M.Si ()

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

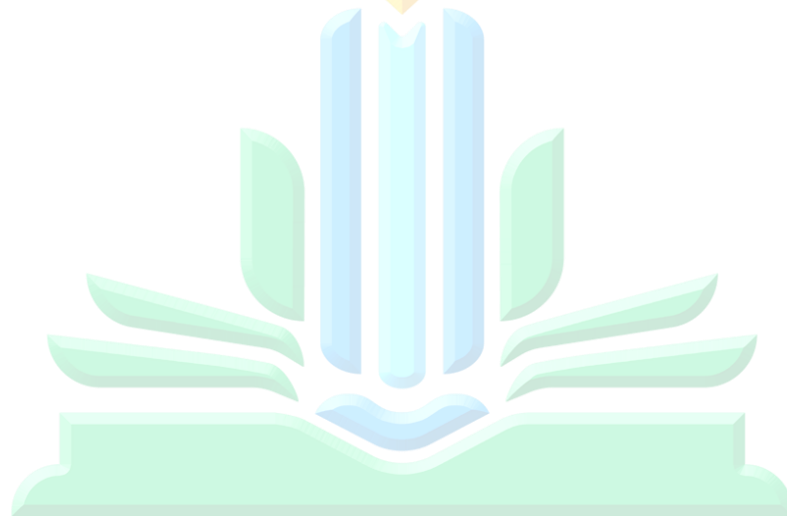


Prof. Dr. Kholidin Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA
NIP. 19680807000031001

MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.(QS. An-Nahl: 91)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al-Qur'an, An-Nahl: 91.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melancarkan dalam menyelesaikan karya sederhana ini yang masih terdapat kekurangan. Dan atas takdir Ridlo Allah SWT, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih masa depan yang baik. Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak saya Ahsan dan Ibu saya Sumiati yang selama ini sudah memberikan kasih sayang dan do'anya serta dukungan penuh untuk pendidikan saya dan juga membimbing, mengajarkan dan mengarahkan saya demi masa depan yang lebih baik. Terimakasih untuk segalanya yang telah diupayakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Seluruh keluarga besar saya yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat juga dukungan kepada saya.
3. Segenap guru dan dosen telah membimbing dan mendidik saya yang senantiasa ikhlas menyalurkan ilmunya .
4. Sahabat-sahabat saya pejuang S.E yang selalu menjadi teman diskusi yang baik bagi saya, yang selalu menemani dan memberi semangat dari awal sampai akhir perkuliahan.
5. Keluarga besar perbankan syariah 1 angkatan 2019, yang saling mendukung dan mendo'akan.
6. Almamater, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada nabi muhammad SAW sebagai panutan umat islam.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Khamdan Rifa'I, SE., M.Si., CHRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M., Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta bimbingan.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember serta staff dan karyawan didalamnya.
7. Pimpinan BRI KC Jember dan segenap *staff* yang telah memberikan izin khususnya Ibu Rizki Handayani selaku *Supervisor*, Bapak Bintang selaku *Customer Service*, dan bapak Iim Cahyono selaku Satpam. Yang telah meluangkan waktunya dalam kegiatan peneliti.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan banyak sekali kekurangan di dalam penulisan ini, penulis membutuhkan kritik dan saran, Penulis meminta maaf yang sebesar besarnya kepada semua pihak apa bila dalam pelaksanaan program maupun penyusunan banyak terdapat kesalahan, semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah di berikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Jember, 13 September 2023

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nur Aini
NIM: E20191048

ABSTRAK

Nur Aini, 2023: *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Replacement Card Machine (RCM) Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember.*

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mesin RCM (*Replacement Card Machine*)

Mesin RCM (*Replacement Card Machine*) adalah fasilitas mesin layanan digital yang baru dikeluarkan oleh bank BRI. Layanan digital yang dapat melakukan penggantian kartu ATM dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP dan *finger print* untuk melakukan validasi data. Penggantian kartu melalui mesin RCM meliputi; kartu hilang, kartu rusak, dan kartu tertelan.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah ? 2) Apa saja solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC Jember?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Menganalisis upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah. 2) Mendeskripsikan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC Jember.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik *Snowbal*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Bank BRI memanfaatkan mesin digital dalam mengoptimalkan kualitas pelayanannya, BRI meluncurkan mesin baru yaitu mesin RCM, dengan adanya fasilitas layanan mesin RCM ini dapat mengurai antrian dan meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik bagi nasabah. 2) Banyak faktor yang menyebabkan kartu debit nasabah tidak dapat digunakan, beberapa penyebab kartu debit tidak dapat digunakan: Kartu *disable*, Kartu sudah kadaluwarsa, Salah memasukkan PIN ATM, Kartu ATM rusak, Kartu ATM hilang. Dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah membutuhkan sebuah teknologi yang disebut dengan RCM, teknologi merupakan faktor pendukung sebagai alat untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses. Dengan sistem dan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KC Jember.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Definisi Istilah.....	18
F. Sistematika Pembahasan	18
BAB II KAJIAN PUSTAKAAN	21
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Kajian Teori	34
1. Kualitas Pelayanan	34
2. Kartu Debit.....	41

3. Nasabah	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subyek Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahapan Penelitian.....	52
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	54
A. Gambaran Obyek Penelitian	54
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	60
C. Pembahasan Temuan.....	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank di Kabupaten Jember	7
Tabel 1.2 Mesin pengganti kartu debit.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating bintang dari nasabah bank BRI KC Jember.....	12
Gambar 1.2 Ulasan dari nasabah bank BRI KC Jember	13
Gambar 4.1 Struktur organisasi bank BRI KC Jember.....	59



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank bukanlah sesuatu yang asing bagi penduduk suatu negara, karena bank dianggap sebagai entitas keuangan yang dapat diandalkan dalam menjalankan berbagai transaksi finansial. Lebih lanjut, bank juga memiliki peran yang sangat signifikan dalam menggerakkan perkembangan ekonomi suatu negara. Bank adalah sebuah institusi keuangan yang fokus pada kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian mengalokasikan kembali dana tersebut kepada masyarakat, sambil juga menyediakan berbagai layanan perbankan lainnya.² Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pasal 1 ayat 2 menggambarkan bank sebagai perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa dengan tiga fungsi utama, yaitu mengumpulkan dan menyimpan dana masyarakat dalam beragam bentuk, memberikan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk memajukan usaha mereka, serta menyediakan berbagai layanan keuangan termasuk pembayaran baik di dalam negeri maupun luar negeri dan beragam layanan finansial lainnya.³

Optimalisasi menurut Poerwadarminta adalah pencapaian hasil sesuai dengan keinginan, yang berarti optimalisasi mencerminkan pencapaian hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien. Banyak interpretasi

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), 3.

³ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No. 10 Pasal 1 Ayat 2, tahun 1998 tentang Perbankan, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).

optimalisasi yang menganggapnya sebagai ukuran di mana semua kebutuhan dapat dipenuhi melalui pelaksanaan kegiatan. Menurut Winardi, optimalisasi merupakan ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan, dilihat dari perspektif usaha. Dengan kata lain, optimalisasi adalah upaya untuk memaksimalkan kegiatan sehingga menghasilkan keuntungan sesuai yang diinginkan atau diharapkan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi hanya dapat terwujud jika dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam pengelolaan organisasi, tujuan selalu diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar mencapai keadaan yang optimal.⁴ Optimal dapat diartikan sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui usaha. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal, tentu hal tersebut membutuhkan waktu yang panjang dan lama namun bila kita terus melakukan usaha dengan sebaik-baiknya maka hasil yang akan kita dapatkan akan seimbang dengan seberapa besar usaha yang kita perbuat. Pengoptimalan adalah sebuah proses atau metode untuk mencapai kesempurnaan atau pencapaian tingkat tertinggi atau yang paling maksimal.⁵

Kualitas merupakan suatu strategi dasar dalam dunia bisnis yang menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan konsumen, baik secara *eksplisit* maupun *implisit*. Strategi ini melibatkan pemanfaatan seluruh kapabilitas manajemen, pengetahuan, kompetensi inti,

⁴ Praysi Nataly Rattu, Novie R. Pioh, "Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan" *Jurnal GOVERNANCE* 2 no. 1 (2022): 4.

⁵ A. Batinggi, Ahmad Badudu, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi, 2013), 96.

modal, teknologi, peralatan, bahan baku, sistem, dan tenaga kerja perusahaan untuk menciptakan barang dan jasa yang memberikan nilai tambah, bermanfaat bagi masyarakat, dan menguntungkan para pemegang saham. Konsumen yang membeli produk atau menggunakan jasa memiliki harapan tertentu. Apabila kinerja produk atau jasa tersebut tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melampaui harapan konsumen secara berulang-ulang, hal ini akan menyebabkan kepuasan. Dalam persepsi konsumen, hal ini menandakan bahwa mereka telah memperoleh produk atau jasa yang memiliki kualitas tinggi.⁶

Pentingnya pelayanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam dunia bisnis sangat besar, karena kelangsungan perusahaan sangat bergantung pada loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada pihak penyedia layanan, tetapi lebih banyak bergantung pada persepsi pelanggan, karena merekalah yang mengalami langsung layanan dan dapat menilai kualitasnya berdasarkan harapan dan kepuasan mereka. Terutama di era ini, pelanggan menjadi lebih cerdas dan kritis, sehingga para pelaku bisnis harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan untuk mempertahankan kepuasan mereka.⁷

Kualitas pelayanan, di sisi lain, adalah ukuran sejauh mana perbedaan antara apa yang sebenarnya dialami oleh pelanggan dalam pelayanan dan harapan mereka. Untuk menilai kualitas pelayanan, kita harus

⁶ Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Makassar: CV Sah Media, 2017), 35.

⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 36.

membandingkan bagaimana pelanggan melihat pelayanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pengguna layanan perbankan akan merasakan kenyamanan dari berbagai fasilitas yang disediakan, dan kualitas pelayanan ini adalah hasil dari evaluasi di mana nasabah merasa puas atau sebaliknya.⁸ Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap bagaimana jasa ini dihasilkan dalam proses pelayanan (proses hasil), seperti bagaimana jasa tersebut diberikan kepada mereka.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 No. 1 mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan aturan hukum bagi warga negara dan penduduk. Ini mencakup barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁹ Pada dasarnya, layanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, bebas dari kesalahan, dan mengikuti proses serta prosedur yang telah ditetapkan.¹⁰

Bank adalah pusat kegiatan ekonomi suatu negara yang memiliki dampak besar terhadap perekonomian negara tersebut. Namun, ini tidak berarti bahwa bank bebas dari kendala atau masalah. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh sektor perbankan adalah masalah terkait dengan

⁸ Astri Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovator* (2018).

⁹ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁰ A. Batinggi, Ahmad Badudu, *Manajemen Pelayanan Publik*, 56.

kinerja bank. Kinerja merupakan faktor penting yang mengukur seberapa efisien dan efektif sebuah organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di samping itu, dalam bidang pelayanan perbankan, Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu pemain utama di industri perbankan juga harus menghadapi perubahan yang terjadi akibat persaingan yang semakin ketat dalam upaya memenangkan hati nasabah. Saat ini, perilaku nasabah perbankan di Indonesia semakin sulit diprediksi, karena ada yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan ini, bank harus dapat memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan kebutuhan nasabahnya.¹¹

Dalam dunia perbankan, terdapat sejumlah masalah yang dihadapi baik dalam menjalankan kegiatan utama maupun dalam menyediakan berbagai produk dan layanan. Selain pertimbangan mengenai suku bunga yang berlaku di berbagai bank dalam hal pemberian pinjaman, ada juga isu terkait ketersediaan produk yang berbeda-beda dari setiap bank. Tidak semua bank dapat menyediakan produk yang sama, yang dapat berdampak pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Selain itu, masalah juga muncul terkait fasilitas umum yang tersedia di berbagai cabang bank. Selanjutnya, ada perhatian terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor perbankan, yang mungkin kurang kompeten dalam melayani nasabah. Kemampuan memberikan layanan terbaik kepada nasabah adalah salah satu faktor

¹¹ Muhammad Reza Abbas, "Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Cabang Palu," *E Jurnal Katalogis* 4, no. 9 (September, 2016): 211.

terpenting dalam persiapan bisnis perbankan. Layanan yang berkualitas memiliki potensi untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank. Namun, jika layanan yang diberikan kurang efektif, bisa membuat nasabah merasa tidak puas. Oleh karena itu, semua aspek yang terkait dengan operasional bisnis perbankan, seperti fasilitas, empati, keandalan, responsifitas, serta jaminan dan kepastian, harus memiliki kualitas yang baik. Ini karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat. Kualitas layanan mendorong nasabah untuk membangun hubungan yang kuat dengan bank. Hubungan ini dapat memungkinkan bank untuk lebih memahami kebutuhan nasabah secara mendalam dan meningkatkan kepuasan nasabah. Bank dapat memaksimalkan pengalaman positif nasabah, termasuk pengetahuan tentang produk dan kenyamanan dalam menggunakan layanan bank. Keamanan dan kenyamanan menjadi prioritas utama, sehingga masalah kenyamanan tidak perlu dipertanyakan lagi. Dengan profesionalisme, keandalan, fasilitas yang lengkap, dan teknologi modern yang dimiliki oleh Bank BRI, tentu akan memberikan kenyamanan bagi nasabah.¹²

Dalam penelitian ini, peneliti lampirkan terkait beberapa bank yang ada di Kabupaten Jember, sebagaimana berikut:

¹² Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung Pada Masa Pandemi Covid 19," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 2, no. 1 (Maret 2022): 104

Tabel 1.1
Daftar Bank Di Kabupaten Jember

NO	Nama Bank	Alamat
1.	Bank Buana Indonesia PT TBK	Jln. Gajah Mada 68 Jember
2.	Bank Bukopin	Jln. Gajah Mada 59 Jember
3.	Bank Central Asia PT Tbk	Jln. Demang Mulia BI G/3 Jember
4.	Bank Danamon Indonesia PT Tbk	Jln. Gajah Mada 84 Jember
5.	PT Bank Hagakita	Jln. Untung Suropati Kompl pert Johar Baru Plaza BI B/9-10 Jember
6.	Bank Internasional Indonesia PT Tbk	Jln. Jendral Gatot Subroto 48 Jember
7.	PT Bank Jatim	Jln. Jawa 17 Jember
8.	Bank Lippo PT Tbk	Jln. Diponegoro 33-34 Pert Mutiara Shopping Centre Jember
9.	Bank Mandiri PT Persero Tbk	Jln. Jendral A Yani 3 Jember
10.	Bank Mega PT Persero Tbk	Jln. Jentral A Yani 19 Jember
11.	Bank Mini Mandala	Jln. Sumatra 118 Jember
12.	Bank Muamalat Indonesia	Jln. RA Kartini 8 Jember
13.	Bank Negara Indonesia PT Persero Tbk	Jln. PB Sudirman 9 Jember
14.	Bank Niaga	Jln. Hayam Wuruk 71 Jember
15.	PT Bank Pasar Bumi Hayu	Jln. RA Kartini 15-A Jember
16.	Bank Pembangunan Indonesia	Jln. Gajah Mada 59-59 A Jember
17.	Bank Permata PT Tbk	Jln. P Trunojoyo 35 Jember
18.	PT Bank Prima Master	Jln. Sultan Agung 44 Jember
19.	Bank Rakyat Indonesia PT Persero Tbk	Jln. Jendral A Yani 1 Jember
20.	PT Bank Syariah Asri	Jln. PB Sudirman 23 Jember
21.	PT Bank Syariah Mandiri	Jln. PB Sudirman 52 Jember
22.	Bank Tabungan Negara PT Persero	Jln. Jendral A Yani 5 Jember
23.	PT Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal	Jln. Kalimantan 20 Jember
24.	Centratama Nasional Bank	Jln. Trunojoyo 83 Jember
25.	PT Bank Mandiri KCP UNEJ	Jln. Kalimantan No.52 Jember

Sumber: *Telpon.info*.¹³

¹³ Telpon.info, "Bank di Kota Jember", Direktori Bisnis Anda, (4 Mei 2023).

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada banyak sekali bank konvensional dan bank syariah yang ada di kota Jember. Dan dilihat dari data di atas, membuktikan bahwasannya bank konvensional lebih banyak dibandingkan bank syariah. Bank Rakyat Indonesia, atau disingkat BRI, adalah lembaga perbankan yang sudah berdiri sejak lama. Bank berusia 125 tahun yang memiliki total aset konsolidasi Rp 1,678,1 triliun.¹⁴ Sementara banyak bank lain, termasuk bank konvensional dan bank syariah, telah aktif dalam industri yang sama, kompetisi di sektor ini semakin ketat. Dengan tingginya persaingan ini, minat masyarakat untuk menjadi nasabah di bank semakin meningkat.¹⁵ Oleh karena itu, Kantor Cabang Jember Bank BRI perlu merancang strategi pemasaran untuk pertumbuhan dan perkembangan mereka. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi serta memenuhi keinginan, kebutuhan, dan kepuasan pelanggan. Pelanggan menjadi elemen kunci dalam aktivitas pemasaran karena keputusan mereka dalam memilih menjadi nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember sangat dipengaruhi oleh upaya pemasaran yang dilakukan. Dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti salah satu bank konvensional yang ada di kota Jember yaitu Bank BRI KC Jember yang memfokuskan optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM (*Replacement Card Machine*).

¹⁴ Muhammad Irfan Al-Amin, "Mengenal 5 Bank Terbesar di Indonesia, Dari Bank Mandiri Hingga BTN," Katadata.Co.Id (26 Juli 2022).

¹⁵ Nurul Qomariyah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menabung Di Bank Syariah," *JEAM X*, no.1 (2011): 3.

Tabel 1.2
Mesin Pengganti Kartu Debit

No.	Nama Bank	Nama Mesin	Kegunaan
1.	Bank Rakyat Indonesia	RCM (<i>Replacement Card Machine</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggantian kartu: kartu akan <i>expired</i>, kartu hilang, kartu biasa, kartu <i>expired</i>, kartu rusak, kartu <i>chip</i>, kartu terblokir. 2. <i>Reissue</i> PIN. 3. Penerbitan kartu baru. 4. <i>Enable card</i>.
2.	Bank Central Asia	CS Digital (<i>Customer Service Digital</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ganti kartu, kartu hilang atau rusak, mencetak kartu digital ke fisik. 2. Registrasi berbagai layanan BCA.
3.	Bank Mandiri	CSM (<i>Customer service Machine</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengganti kartu lama ke baru 2. Kartu hilang.
4.	Bank Negara Indonesia	BNI DigiCS (<i>Customer Service Digital</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembukaan rekening. 2. Peggantian kartu hilang atau rusak 3. Pembelian <i>Tapcash</i> dan 4. Pencetakan rekening koran.

Sumber: Bank BRI, BCA, Mandiri dan BNI

Peneliti melakukan observasi terkait penilaian pelayanan yang diberikan nasabah kepada bank konvensional yang ada di kota Jember. Peneliti melakukan observasi di 2 bank konvensional, yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan PT Bank *Central Asia* (BCA), adalah dua bank terbesar di Indonesia dengan jumlah nasabah yang cukup besar. Dimana Petugas di Bank BCA, termasuk satpam, teller, dan *customer service*, memiliki keterampilan tinggi dalam memberikan layanan kepada nasabah atau calon nasabah. Sebelum nasabah mengantre di konter, *Customer Service Officer* (CSO) sudah mendatangi mereka dan menanyakan kebutuhan mereka serta berupaya untuk memenuhinya.

Penggunaan teknologi sangat penting di sektor perbankan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Teknologi dalam perbankan mempermudah masyarakat dalam bertransaksi, yang pada gilirannya meningkatkan perputaran uang dan kondisi ekonomi nasional. PT Bank *Central Asia* Tbk (BCA) merespons evolusi dalam pemasaran dengan meningkatkan layanan perbankan berbasis *digital* yang optimal bagi nasabah, seperti Mesin CS (*Customer Service*) *digital*. Mesin ini dirancang agar nasabah dapat melakukan layanan mandiri atau *self-service* dengan mudah berkat teknologi yang ramah pengguna. Semua jenis layanan dari mesin *CS digital* ini dapat diakses oleh nasabah 24 jam sehari, setiap hari, termasuk pendaftaran *e-banking*, dan bahkan penggantian kartu debit/ATM jika nasabah kehilangan atau rusak kartunya. Diharapkan bahwa pada akhirnya, Mesin *CS digital* ini akan memberikan nilai tambah dan manfaat jangka panjang sehingga pelanggan dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah, praktis, dan aman. PT Bank *Central Asia* Tbk, sebuah perusahaan perbankan yang memiliki lebih dari 100 layanan Mesin *CS digital*, dengan total 1.200 unit tersebar di seluruh Indonesia, baik di kantor cabang maupun lokasi publik. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Bank *Central Asia* sangat berfokus pada meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan mengadopsi teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman, terutama dalam era pemasaran 4.0 di Indonesia. Walaupun teknologi digital akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, penting untuk mengevaluasi hasil pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap teknologi ini. Informasi

ini sangat penting untuk merencanakan strategi perusahaan di masa depan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini akan membantu perusahaan dalam menentukan kelanjutan penggunaan teknologi berbasis pelayanan. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat tetap bersaing di dalam industri perbankan.¹⁶

Dalam penerapan *Mesin Customer Service Digital*, terdapat beberapa keluhan dari nasabah Bank BCA yang disampaikan melalui media sosial *Twitter*. Keluhan tersebut terutama berkaitan dengan tidak berfungsinya mesin selama 24 jam, yang berbeda dengan klaim yang telah diungkapkan oleh Bank BCA mengenai ketersediaan mesin yang beroperasi 24 jam. Hal ini tentu bisa berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan karena harapan mereka tidak terpenuhi.

Selanjutnya, peneliti melakukan pengamatan di bank konvensional, yakni Bank BRI, yang merupakan salah satu BUMN terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia. Bank BRI telah membangun reputasi sebagai bank yang dapat diandalkan dengan jaringan yang luas. Saat ini, Bank BRI memiliki beberapa produk andalan yang kompetitif baik dalam hal teknologi maupun dalam hal keterlibatan dengan masyarakat.¹⁷

¹⁶ Alfie Tandiana Halim, "Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital* BCA," *Journal Of Young Entrepreneurs* 1, No. 1 (Oktober 2022): 53-65.

¹⁷ Ben Setiawan, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI," *Jurnal Ilmiah MEA* 4, no. 2 (2020).

Gambar 1.1

Rating bintang dari nasabah Bank BRI KC Jember

Alamat	Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Patrang, East Java
Telepon	+62 331 483258
Jam	00:00-24:00
Situs web	bri.co.id
Kategori	Bank
Peringkat	3.4 ★★★★★ 24 ulasan
Cabang terdekat	<p>Bank BRI Unit Tanjung — Jl. Trunojoyo No.143, Kauman, Keparthan, Kec. Kaliwates, Jawa Timur</p> <p>Bank BRI KCP Hayam Wuruk — Jl. Hayam Wuruk No.16, Kaliwates, East Java</p> <p>Bank Bri Panti — Panti, Serut, Kaliwates, Mencek, Serut, Jember, Jawa Timur</p> <p>Bank BRI UNIT Serut — Jl. Panglima Sudirman, Krajan, Serut, Panti, East Java</p>
Perusahaan serupa di dekatnya	

Sumber: *ULASANTEMPAT.COM*.

Dari observasi yang dilakukan pada beberapa nilai yang diberikan nasabah bank BRI KC Jember pada website ulasan (*ULASAN.COM*), peneliti semakin tertarik untuk meneliti Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah pada Bank BRI KC Jember. Karena dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan rating bintang 3,4 dari 5 dan ulasan ini berbeda dengan ulasan yang diberikan nasabah bank BCA.¹⁸

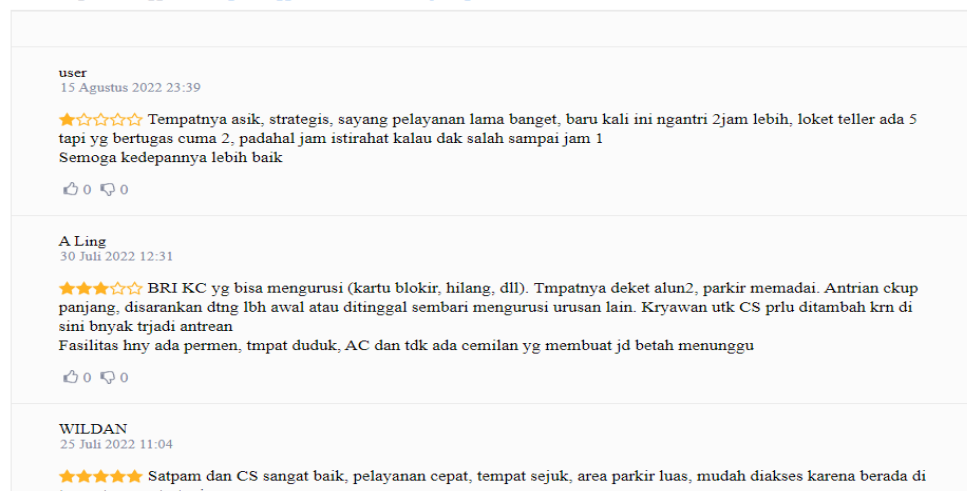
Dari hasil dokumentasi dari laman *ULASAN.COM* terkait ulasan yang diberikan nasabah terhadap pelayanan Bank BRI KC Jember:

¹⁸ *ULASANTEMPAT.COM*, "Rating Nasabah Pada Pelayanan Bank BRI KC Jember" (4 Mei 2023).

Gambar 1.2 Ulasan dari nasabah Bank BRI KC Jember

BRI Cabang Jember ulasan 24

Sortir dengan: tanggal rating tertinggi nilai terendah paling bermanfaat



Sumber: *ULASANTEMPAT.COM*.¹⁹

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwasannya pada bank BRI KC Jember peningkatan kualitas pelayanan dalam bank harus dikelola dengan baik, Meskipun kualitas pelayanan yang dapat dilihat dalam kinerja layanan di Bank BRI KC Jember sudah cukup baik, perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan nasabah. Tujuannya adalah agar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, karena nasabah adalah faktor utama yang mendukung kelangsungan suatu bank.²⁰

Pada Bank BRI KC Jember untuk meningkatkan pelayanan berbasis digital perbankan yang optimal bagi nasabah, yaitu dengan Mesin RCM (*Replacement Card Machine*) yaitu fasilitas mesin layanan digital yang baru dikeluarkan oleh bank BRI yang diletakkan pada 42 kantor cabang BRI. Mesin RCM adalah mesin layanan digital yang dapat melakukan penggantian kartu

¹⁹ULASANTEMPAT.COM, "Ulasan nasabah bank BRI KC Jember" (4 Mei 2023).

²⁰ Observasi di Bank BRI KC Jember, 4 Mei 2023.

ATM dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP dan *fingerprint* untuk melakukan validasi data. Penggantian kartu melalui mesin RCM meliputi; kartu hilang, kartu rusak, dan kartu tertelan. Dengan adanya mesin RCM, proses dan layanan penggantian kartu ATM dapat dipercepat, mengurangi antrian nasabah, serta meningkatkan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Penggunaan mesin ini dapat dilakukan sendiri oleh nasabah. Dengan sistem dan layanan berkualitas, pelanggan akan merasa puas, yang pada gilirannya akan menjaga dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau nasabah, kepuasan akan tercapai.²¹

Dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu diharapkan agar Bank BRI Kantor Cabang Jember dapat memberikan pelayanan unggulan yang akan menarik calon nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan Bank BRI dalam jangka panjang. Jenis pelayanan ini membantu bank dalam menganalisis secara menyeluruh harapan dan permintaan calon konsumen terhadap produk atau layanan Persaingan dalam dunia bisnis perbankan saat ini sangat ketat, dengan banyaknya bank dan beragamnya produk atau layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, bank saat ini perlu berusaha untuk mendapatkan calon nasabah dan juga mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan nasabah, bank dapat memberikan masukan yang berharga dalam merancang strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan

²¹ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 4.

bagi nasabahnya.²² Jadi Bank BRI KC Jember memberikan kemudahan bagi nasabah dalam pelayanannya yang diharapkan dengan adanya mesin RCM seperti ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan nasabah.

Bedasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui *Replacement Card Machine* (RCM) Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember”**.

B. Fokus Penelitian

Bagian ini menguraikan semua aspek permasalahan yang akan dijawab melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus dirumuskan dengan ringkas, jelas, tegas, spesifik, dan dapat dioperasikan dalam bentuk kalimat tanya.²³ Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan, permasalahan yang perlu diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah?
2. Apa saja solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC JEMBER?

²²Andi Alfianto Anugrah Ilahi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir* 1 (2022).

²³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 45.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan penelitian adalah:

1. Menganalisis upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah.
2. Mendeskripsikan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat signifikan kepada semua pihak dan ikut berperan dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan dalam sektor perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman

berharga bagi peneliti, yang nantinya bisa menjadi modal berharga

untuk masa depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan

pengetahuan dan pemahaman peneliti dalam disiplin ilmu yang

ditekuninya, khususnya dalam bidang perbankan dan program studi

perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat

berkontribusi dalam meningkatkan wacana dan pengetahuan dalam

melaksanakan penelitian yang terkait dengan optimalisasi kualitas

pelayanan melalui mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di Bank BRI KC Jember..

b. Bagi Lembaga

1) Bank Rakyat Indonesia KC Jember

Manfaat penelitian ini bagi Bank Rakyat Indonesia KC Jember diharapkan dapat dijadikan bahan refleksi atas optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin rcm sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah, serta dapat dijadikan bahan evaluasi agar optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah lebih efektif dan efisien.

2) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Manfaat penelitian ini bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagai kontribusi dalam menyediakan sumber pengetahuan untuk penelitian-penelitian yang

mungkin dilakukan di masa depan yang terkait dengan optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah dalam konteks digitalisasi perbankan.

3) Bagi Masyarakat Umum

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat umum adalah sebagai tambahan referensi dan informasi bagi masyarakat terkait dengan bentuk strategi penawaran produk yang ada di Bank

terutama Bank Rakyat Indonesia seperti Mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah yang ada pada Bank Rakyat Indonesia KC Jember.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kebingungan dan memastikan pemahaman yang jelas terhadap judul, diperlukan penjelasan lebih lanjut sehingga bahasa yang digunakan dalam penelitian ini akan sesuai dengan fokus yang diinginkan. Adapun poin-poin yang perlu ditegaskan dalam judul ini adalah:

- 1) Optimalisasi adalah pencapaian hasil sesuai dengan keinginan, yang berarti optimalisasi mencerminkan pencapaian hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien.²⁴
- 2) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen), dan sejauh mana produsen berhasil memenuhi harapan konsumen dengan tepat.²⁵
- 3) Mesin RCM (*Replacement Card Machine*) adalah sebuah perangkat digital yang digunakan untuk menggantikan kartu ATM sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan menggunakan data nasabah, E-KTP, dan verifikasi sidik jari untuk validasi data.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan urutan penyusunan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan

²⁴ Praysi Nataly Rattu, Novie R. Pioh, "Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan" Jurnal GOVERNANCE 2 no. 1 (2022): 4.

²⁵ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 31.

sistematika pembahasan ini disajikan dalam bentuk deskriptif, bukan sebagai daftar isi.²⁶ Berikut adalah susunan sistematika pembahasan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan penjelasan mengenai sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bab ini terdiri dari tinjauan terhadap penelitian terdahulu dan pembahasan teori yang relevan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi peneliti, sedangkan kajian teori membahas konsep-konsep yang relevan dengan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian. Bab ini berfungsi sebagai panduan untuk pelaksanaan penelitian.

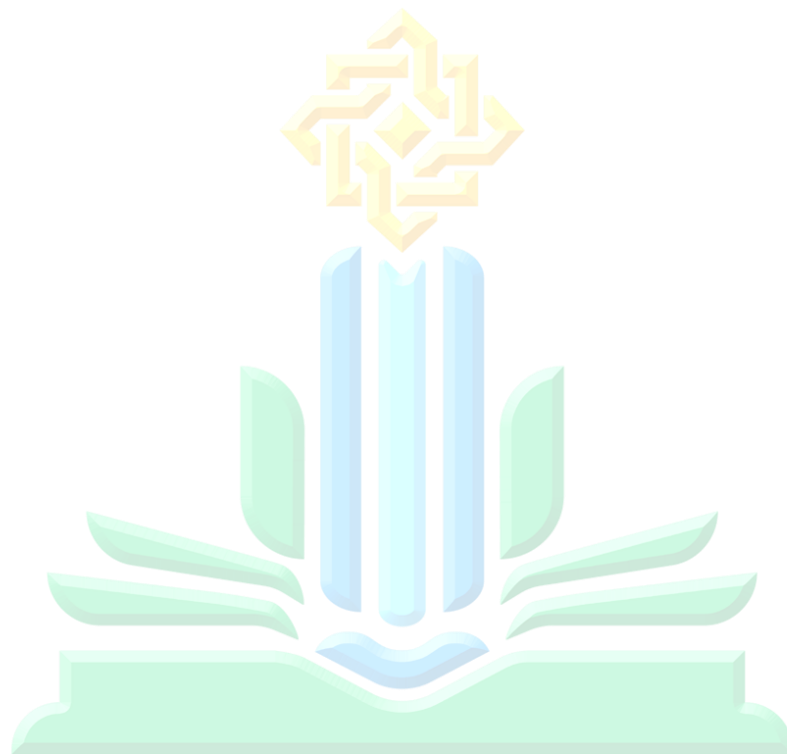
BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, presentasi data, analisis data, dan pembahasan temuan penelitian. Di sini, hasil penelitian disajikan dan dianalisis secara rinci.

²⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 48.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini mencakup kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan temuan yang ditemukan dalam penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, peneliti memperlihatkan temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan, kemudian menggambarkannya secara ringkas. Dengan melaksanakan langkah ini, peneliti dapat menilai tingkat keunikannya dan posisi penelitian yang akan dilaksanakan.²⁷ Penelitian terkait kualitas pelayanan melalui alat elektronik sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah, banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya terkait dengan kualitas pelayanan melalui mesin sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah, beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, 2019, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”.²⁸

Penelitian ini membahas tentang bagaimana mengetahui kualitas pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar,

²⁷ Tim Penyusun, *Pedomanan Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 46.

²⁸ Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo,” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 4, no.1 (2019).

Kecamatan Wonomulyo Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan melalui mesin ATM yang disediakan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar memiliki dampak pada tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri juga memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar.²⁹ Persamaan penelitian ini adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan bank. Lalu perbedaannya adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan lokasi penelitian yang dilakukan, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

2. Siti Fatima Noviyanti, 2019, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat”.

Setiap perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Fokus penelitian Apakah ada pengaruh signifikan

²⁹ Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo,” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 4, no.1 (2019).

antara dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang bersifat asosiatif dan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: 1)Dimensi *Tangible* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. 2)Dimensi *Reliability* memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. 3)Dimensi *Responsiveness* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. 4)Dimensi *Empathy* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. 5)Dimensi *Assurance* memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. 6)Secara bersama-sama, dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.³⁰ Persamaannya dengan penelitian yang dilakukan adalah mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan pada bank konvensional. Perbedaannya metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan lokasi penelitian, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

3. Hastuti, 2019, “Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo”.

Meningkatkan mutu layanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan

³⁰ Siti Fatima Noviyanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat” (Skripsi, IAIN Jember, 2019).

mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Fokus penelitian apakah pengaruh optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah di Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan di Bank BRI Syariah di Kota Palopo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan presentase sebesar 20,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian H1 diterima dan H0 ditolak ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo berpengaruh signifikan dengan memperoleh presentase sebesar 20,1%.³¹ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang optimalisasi pelayanan pada bank BRI. Perbedaannya penelitian ini dilakukan pada bank BRI syariah dan metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

4. Alfonsus B. Say, 2021, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara".

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini

³¹ Hastuti, "Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo" (Skripsi, IAIN Palopo, 2019).

disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis.. Fokus penelitian apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara.³² Persamaannya penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji mengenai kualitas pelayanan pada bank konvensional. Sedangkan perbedaannya adalah metode penelitian yang digunakan kuantitatif dan lokasi penelitian, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

5. Dita Fransiska, 2021, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS *Online* Pada BSI Kantor Cabang Kediri”.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dengan keadaan serba online seperti ini, BSI terus mengembangkan teknologi informasi guna menguatkan akses digital banking demi memberikan kemudahan,

³² Alfonsus B. Say, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara,” *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (Juli-Desember 2021).

kenyamanan, serta kepuasan pada nasabah walaupun semua transaksi dilakukan secara online. Fokus penelitian Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap fitur-fitur BRIS online pada BSI Kantor Cabang Kediri dan Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Kediri. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap fitur-fitur BRIS *Online* menunjukkan bahwa fitur-fitur tersebut telah memenuhi kebutuhan nasabah sejak sebelum pandemi COVID-19, karena mereka sangat beragam dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, hasil analisis kedua menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan BRIS *Online* karena fitur-fiturnya memudahkan mereka dalam bertransaksi secara *online*.³³ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji mengenai kualitas pelayanan dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah lokasi penelitian, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

6. Nurdina, 2021, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta)”.

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dan melakukan jasa-jasa lain dibidang perbankan atau dengan

³³ Dita Fransiska, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS *Online* Pada BSI Kantor Cabang Kediri” (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021).

kata lain bank sebagai lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Tbk Kelapa Gading Jakarta Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersamaan, kualitas layanan dan kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang terbukti dalam uji statistik F, dan sebagian bukti dari uji statistik t. Ketika dianalisis secara bersamaan (simultan), kualitas pelayanan dan kualitas produk juga memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Tbk Jakarta.³⁴ Persamaan penelitian ini yaitu mengkaji tentang kualitas pelayanan pada bank konvensional. Perbedaannya yaitu lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif serta fokus penelitian dan tujuan penelitian.

7. Muhammad Kurniawan dan Lucky Ades Tiyan, 2021, "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan *Queueing System* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung)".

Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki.

³⁴ Nurdina, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta)," *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (Juli-Desember, 2021).

Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, tidak hanya negara maju tapi juga di negara berkembang. Fokus penelitian apakah metode antrian yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung telah optimal untuk diterapkan yaitu menggunakan metode *Multi Channel-Single Phase*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung memiliki tingkat kedatangan nasabah yang lebih rendah dibandingkan dengan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung. Selain itu, Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung juga memberikan pelayanan kepada nasabah dengan waktu yang lebih lama daripada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung.³⁵ Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji mengenai optimalisasi pelayanan nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

8. Rizqi Fakhri, 2021, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai".

Perkembangan usaha bisnis di era globalisasi ini dengan persaingan perusahaan yang semakin meningkat, keadaan tersebut menyebabkan perusahaan pada umumnya berusaha untuk

³⁵ Muhammad Kurniawan dan Lucky Ades Tiyan, "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan *Queueing System* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung)," *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan* 4, no.1 (April, 2021).

mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan perusahaan, memperoleh laba optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan kepuasan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tambusai cabang Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tambusai cabang Pekanbaru.³⁶ Persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai kualitas pelayanan pada bank konvensional. Sedangkan perbedaannya metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan lokasi penelitian yang digunakan adapun fokus penelitian dan tujuan penelitian.

9. Puteri Anggraini, 2022, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)".

Perbankan syariah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya di bidang layanan transaksi keuangan. Salah satu upaya perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: produk penyaluran dana

³⁶ Rizqi Fakhri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Riau Economics And Business Review)* 12, no.27 (2021).

(*financing*), produk penghimpunan dana (*funding*), dan produk jasa (*service*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang). Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara individual maupun dalam kombinasi, fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁷ Persamaannya adalah sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya menggunakan metode kuantitatif dan lokasi penelitian serta fokus penelitian dan tujuan penelitian.

10. Venita Amanda Sari, 2022, “Optimalisasi Pelayanan Nasabah *Teller* Berdasarkan Sistem Antrian (*Queuing System*) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember”.

Dunia perbankan semakin pesat sehingga menyebabkan tingkat persaingan juga semakin ketat. Semua dituntut serba cepat, maka setiap bank harus memiliki keunggulan yang positif agar menarik minat nasabah menggunakan jasa bank. Fokus penelitian bagaimana sistem antrian (*queuing system*) pada pelayanan nasabah *teller* dan bagaimana pelayanan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian (*queuing system*) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong

³⁷ Puteri Anggraini, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).

Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa BSI KCP Kencong Jember menggunakan sistem antrian *single channel-single phase* (satu jalur satu tahap) dalam operasinya. Namun, saat terjadi *event-event* tertentu, BSI KCP Kencong Jember beralih ke sistem antrian *Multi Channel Single Phase* (banyak jalur satu tahap). Dalam hal disiplin antrian, BSI KCP Kencong Jember menerapkan sistem *First Come First Serve* (FCFS). Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian, BSI KCP Kencong Jember memperhatikan kualitas pelayanan dengan strategi yang diterapkan oleh BSI KCP Kencong Jember untuk meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian (*queuing system*) mencakup aspek-aspek seperti keramahtamahan, responsif dalam pelayanan, komunikatif, menjaga tingkah laku yang sopan, dan menjaga kerapihan.³⁸ Persamaannya adalah melakukan penelitian tentang optimalisasi pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, fokus penelitian dan tujuan penelitian.

Untuk mempermudah pemahaman pembaca, peneliti menyajikan ringkasan persamaan dan perbedaan dalam tabel di bawah ini:

³⁸ Venita Amanda Sari, "Optimalisasi Pelayanan Nasabah *Teller* Berdasarkan Sistem Antrian (*Queuing System*) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman (2019)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”	1. Mengkaji tentang kualitas pelayanan bank.	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian yang dilakukan. 3. Fokus dan tujuan penelitian.
2.	Siti Fatima Noviyanti (2019)	“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat.”	1. Mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan pada bank konvensional.	1. Metode penelitian kuantitatif. 2. Lokasi penelitian. 3. Fokus dan tujuan penelitian.
3.	Hastuti (2019)	“Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo”	1. Mengkaji tentang optimalisasi pelayanan.	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian 3. Fokus dan tujuan penelitian.
4.	Alfonsus B. Say (2021)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara”	1. Mengkaji tentang kualitas pelayanan bank konvensional.	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian 3. fokus dan tujuan penelitian.
5.	Dita Fransiska (2021)	“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS <i>Online</i> Pada BSI Kantor Cabang Kediri”	1. Mengkaji tentang kualitas pelayanan 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif.	1. Lokasi penelitian 2. Fokus dan tujuan penelitian.
6.	Nurdina	“Pengaruh Kualitas	1. Mengkaji	1. Metode

	(2021)	Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta)”	tentang kualitas pelayanan bank konvensional.	penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian 3. Fokus dan tujuan penelitian.
7.	Muhammad Kurniawan dan Lucky Ades Tiyan (2021)	“Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan <i>Queueing System</i> (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung)”	1. Mengkaji tentang optimalisasi pelayanan 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif.	1. Lokasi penelitian 2. Fokus dan tujuan penelitian.
8.	Rizqi Fakhri (2021)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai”	1. Mengkaji tentang kualitas pelayanan bank konvensional.	1. Metode penelitian kuantitatif. 2. Lokasi penelitian. 3. Fokus dan tujuan penelitian.
9.	Puteri Anggraini (2022)	“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)”	1. Mengkaji tentang kualitas pelayanan.	1. Metode penelitian kuantitatif. 2. Lokasi penelitian. 3. Fokus dan tujuan penelitian.
10.	Venita Amanda Sari (2022)	“Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Sistem Antrian (<i>Queueing System</i>) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember”	1. Mengkaji tentang optimalisasi pelayanan 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif.	1. Lokasi penelitian 2. Fokus dan tujuan penelitian.

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas sebagai acuan penelitian, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh

peneliti. Dari tabel di atas perbedaan terletak pada objek, lokasi penelitian, metode penelitian dan juga teori yang digunakan. Secara garis besar keterbaruan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah.

B. Kajian Teori

Pada bagian ini, terdapat penjelasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang akan diteliti. Pembahasan teori ini lebih mendalam dan komprehensif dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada peneliti dalam mengkaji permasalahan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.³⁹

1. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas yaitu keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau bersifat tersembunyi. Dengan kata lain, kualitas suatu produk atau jasa dapat diukur sejauh mana sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Pada prinsipnya, konsep kualitas bersifat relatif karena bergantung pada perspektif atau ciri-ciri yang digunakan untuk menentukan karakteristik dan spesifikasi.⁴⁰ Kualitas dapat digambarkan sebagai segala hal yang terkait dengan suatu proses, produk, layanan, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mampu

³⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 46

⁴⁰ Ririn Tri Ratnasari & Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 103.

memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan karena telah memenuhi harapan. Kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Sementara itu, pelayanan adalah faktor yang memiliki daya tarik yang besar bagi pelanggan, sehingga perusahaan perbankan harus memberikan pelayanan yang baik, jujur, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab. Pelayanan juga bisa dijelaskan sebagai layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, dalam bentuk kemampuan untuk memberikan kenyamanan, kecepatan, dan sikap ramah dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah.⁴¹

Kualitas layanan yang diberikan oleh produk atau jasa sangat terkait dengan kepuasan konsumen. Kualitas dapat menjadi faktor pendorong bagi pelanggan untuk membentuk hubungan yang kuat dengan perusahaan. Melalui hubungan jangka panjang ini, perusahaan dapat secara cermat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan mengoptimalkan layanan yang menyenangkan dan menghilangkan aspek layanan yang kurang memuaskan.⁴²

⁴¹ Darmawan dan Ridlwan. A.A, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2018): 107-115.

⁴² Didin Fatihudin, M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa(Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 194.

Pemasaran jasa sebuah bank sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan ini dapat diukur melalui dua aspek utama:

- 1) Persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan, yaitu apa yang nasabah alami saat menerima atau menggunakan layanan yang diberikan oleh bank.
- 2) Ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap layanan, artinya apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan yang mereka peroleh.

b. Unsur-unsur kualitas pelayanan

Selanjutnya, kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank dipengaruhi oleh berbagai faktor. Terdapat lima unsur utama yang menentukan kualitas layanan atau pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti nyata) mengacu pada aspek-aspek fisik yang menjadi indikator kualitas jasa, seperti kondisi fisik gedung, ruang kerja, penampilan karyawan, lokasi pelayanan, dan fasilitas kantor.
- 2) *Empathy* (empati) mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan nasabah dan memahami kebutuhan mereka. Ini mencakup sikap positif dalam membantu nasabah, merespons permintaan mereka, menjaga kesopanan dalam interaksi dengan karyawan, dan memberikan perhatian terhadap kepentingan serta kebutuhan nasabah.
- 3) *Reliability* (keandalan) berarti kemampuan bank untuk diandalkan oleh nasabah. Ini melibatkan akurasi dalam mencatat informasi

nasabah dan memenuhi janji-janji yang telah dibuat dalam layanan yang diberikan.

4) *Responsiveness* (daya tanggap) mengacu pada sejauh mana bank dan karyawannya bersedia memberikan bantuan secara cepat dan efisien kepada nasabah. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan serta dukungan yang diberikan kepada karyawan untuk memberikan layanan yang berkualitas.

5) *Assurance* (jaminan atau kepastian) mencakup janji-janji yang diberikan oleh bank kepada nasabah, termasuk penetapan waktu pemberian layanan, keamanan dalam bertransaksi, ketepatan waktu operasi, dan jaminan terhadap layanan yang diberikan.⁴³

c. Karakteristik Kualitas

Kualitas pelayanan harus berpusat pada kebutuhan pelanggan dan harus dinilai berdasarkan persepsi pelanggan. Penting untuk diingat bahwa citra kualitas yang baik tidaklah ditentukan oleh pandangan pihak penyedia jasa, melainkan oleh bagaimana pelanggan melihatnya. Dengan kata lain, pelangganlah yang menentukan apakah suatu layanan dianggap berkualitas atau tidak. Oleh karena itu, kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks ini, beberapa karakteristik pelayanan dapat diidentifikasi:

⁴³ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: KENCANA, 2004), 121.

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, yang berarti pelayanan tidak dapat dilihat atau disentuh seperti barang jadi.
- 2) Pelayanan melibatkan tindakan nyata dan memiliki dampak sosial. Ini mengacu pada fakta bahwa pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan serta memiliki implikasi sosial yang signifikan.
- 3) Produksi dan konsumsi pelayanan seringkali terjadi secara bersamaan dan dalam situasi yang sama, yang berarti pelayanan biasanya diberikan dan dinikmati oleh pelanggan pada saat yang sama.

Dengan memahami karakteristik ini, penyedia layanan, dalam hal ini bank, dapat berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mereka. Pelayanan terbaik adalah upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh institusi penyedia layanan.⁴⁴

Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan publik, termasuk aspek kepemimpinan, budaya organisasi, struktur kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, manajemen keluhan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, teknologi informasi, dan manajemen sumber daya manusia.

- 1) Kepemimpinan (*Leadership*): Peran pemimpin sangat penting dalam menggerakkan organisasi. Pemimpin memiliki otoritas dalam organisasi dan berperan kunci dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan

⁴⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

organisasi. Pelayanan publik dapat dioptimalkan jika kepemimpinan dikelola dengan baik oleh pemimpin.

- 2) Budaya Organisasi (*Organizational Culture*): Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh budaya organisasi yang ada. Budaya ini tidak hanya mencakup struktur organisasi, tetapi juga mencerminkan kebiasaan-kebiasaan yang dilaksanakan oleh organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi juga harus sejalan dengan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi untuk membentuk karakter organisasi yang baik.
- 3) Faktor Kelembagaan: Kualitas pelayanan publik juga sangat tergantung pada faktor kelembagaan. Bagaimana sebuah lembaga mengelola aspek pelayanannya akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Kelembagaan yang memiliki tata kelola yang baik dan sistem manajemen yang profesional akan cenderung memberikan pelayanan yang baik pula.
- 4) Tata Kerja (*Standar Operasional Prosedur*): *Standar Operasional Prosedur* (SOP) memainkan peran penting dalam memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara maksimal. Pelayanan publik dapat dioptimalkan jika organisasi memiliki SOP yang terdefinisi dengan baik.
- 5) Standar Pelayanan: Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang ditetapkan. Standar ini mencakup waktu

penyelesaian, biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan.

Standar ini membantu menjaga kualitas pelayanan yang konsisten.

- 6) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat: Pengaduan yang diterima dari masyarakat harus dikelola dengan baik. Pengelolaan pengaduan ini adalah bagian penting dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.
- 7) Pengendalian dan Evaluasi: Pengendalian dan evaluasi merupakan bagian integral dalam penyelenggaraan pelayanan. Setiap aspek pelayanan harus terus dievaluasi dan dimonitor untuk memastikan kualitas yang baik.
- 8) Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini mencakup fasilitas fisik dan peralatan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dengan nyaman.
- 9) Penggunaan Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memungkinkan penyelesaian yang cepat, akurat, dan efisien. Penggunaan teknologi ini juga memungkinkan pelayanan yang mudah diakses dan biaya yang lebih rendah.
- 10) Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan publik. SDM yang kompeten akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ada, sementara SDM yang kurang kompeten dapat berdampak negatif pada

pelayanan. Kebutuhan akan SDM yang berkualitas juga mendorong perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan.⁴⁵

Dalam upaya mencapai optimalisasi, banyak aspek yang perlu diperhatikan, terutama dalam perencanaan yang akan menjadi dasar pelaksanaan tugas. Optimalisasi adalah strategi untuk memaksimalkan hasil produksi atau *output*. Pencapaian optimalisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan produktivitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat efisiensi dan membawa dampak pada pencapaian tujuan yang diinginkan.

2. Kartu Debit

a. Pengertian Kartu Debit

Kartu debit merupakan kartu elektronik yang diterbitkan oleh bank dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran. Kartu ini memungkinkan transaksi di ATM dan cabang bank dengan menggunakan PIN Pad. Kartu debit termasuk dalam kategori Alat Pembayaran Non-Tunai (APMK) yang dapat digunakan untuk membayar kewajiban yang timbul dari berbagai aktivitas ekonomi, termasuk transaksi pembelian. Dalam transaksi pembelian, kewajiban pemegang kartu dipenuhi secara instan dengan mengurangi saldo simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LSB) yang memiliki wewenang menghimpun dana sesuai dengan peraturan yang berlaku.

⁴⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017), 27-48.

Penerbit kartu memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada nasabah dengan memberikan informasi tertulis yang menggunakan bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti. Informasi ini harus mencakup hal-hal berikut:

- 1) Prosedur penggunaan kartu, fasilitas yang terkait dengan kartu, dan potensi risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut.
- 2) Hak dan kewajiban pemegang kartu, seperti:
 - a) Tidak memberikan PIN kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM.
 - b) Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi situasi yang dapat menyebabkan kerugian, baik bagi pemegang kartu maupun penerbit kartu.
 - c) Biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu.
 - d) Tata cara dan konsekuensi jika pemegang kartu tidak ingin lagi menjadi pemegang kartu.
- 3) Prosedur pengajuan pengaduan terkait dengan penggunaan kartu, termasuk estimasi waktu penanganan pengaduan tersebut.

Di Indonesia dan di seluruh dunia, penggunaan kartu debit mulai mengungguli penggunaan kartu kredit. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada September 2011, terdapat 56,457 juta kartu ATM dan kartu debit yang telah diterbitkan di Indonesia. Kartu debit digunakan dengan cara langsung memotong saldo tabungan, dengan mekanisme yang mirip dengan penarikan uang tunai dari mesin ATM

menggunakan kartu ATM. Jika saldo tabungan habis, maka kartu debit tidak akan dapat digunakan lagi secara otomatis. Hal ini menjadikan penggunaan kartu debit lebih aman dan terkontrol dibandingkan kartu kredit yang melibatkan utang.

b. Kartu debit dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori dengan cakupan yang berbeda, yaitu lokal, regional, dan internasional.

1) Kartu debit lokal hanya dapat digunakan di negara di mana bank penerbit kartu tersebut beroperasi atau mungkin hanya di kota-kota tertentu yang memiliki cabang bank penerbit kartu.

2) Kartu debit regional hanya dapat digunakan di beberapa negara dalam wilayah tertentu, seperti ASEAN. Sebagai contoh, kartu *Paspor* BCA tidak dapat digunakan untuk berbelanja di Eropa atau Amerika, karena tidak memiliki logo *VISA Electron* atau *MasterCard Electronic*. Namun, kartu *Paspor* BCA dapat digunakan untuk menarik uang tunai dari mesin ATM di seluruh dunia karena memiliki logo *Cirrus* dan *Maestro*.

3) Kartu debit internasional adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja hampir di seluruh dunia. Contoh kartu debit internasional adalah yang berlogo *VISA Electron* atau *MasterCard Electronic*.⁴⁶

⁴⁶ R. Serfianto, Iswi Hariyani Dan Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, & Uang Elektronik* (Jakarta: Visimedia, 2012), 83.

c. Manfaat kartu debit

Manfaat umumnya bagi nasabah adalah kenyamanan transaksi karena tidak perlu membawa uang tunai ketika berbelanja.⁴⁷ Pembayaran dengan kartu debit lebih terkendali karena sesuai dengan saldo yang dimiliki. Menggunakan berbagai fasilitas transaksi melalui ATM, seperti pengambilan uang tunai, transfer dana, pembayaran tagihan (seperti listrik dan telepon), pembelian pulsa, dan kartu elektronik..

3. Nasabah

a. Pengertian nasabah

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1 angka 16 undang-undang perbankan, nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan dari bank.

Jenis nasabah bank terdiri atas:

1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dana mereka di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah tersebut.

2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang sejenisnya, sesuai dengan kesepakatan yang dibuat antara bank dan nasabah tersebut.⁴⁸

b. Sifat-sifat nasabah

1) Nasabah dianggap sebagai raja, sehingga pelayanan yang diberikan harus mengikuti standar kualitas tinggi dan tetap menjaga etika serta moral tanpa merendahkan reputasi bank.

⁴⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, 234.

⁴⁸ Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, *Hukum Perbankan* (Jakarta: KENCANA, 2016), 23.

- 2) Nasabah mengharapkan keinginan dan kebutuhan mereka dipenuhi saat mengunjungi bank, baik itu berupa permintaan informasi, permohonan layanan, atau menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas bank harus berusaha memenuhi permintaan dan kebutuhan nasabah.
- 3) Nasabah tidak ingin terlibat dalam perdebatan atau konflik saat berinteraksi dengan bank, sehingga setiap layanan harus disampaikan melalui diskusi yang bersifat santai dan sopan agar nasabah tidak merasa tersinggung.
- 4) Nasabah mengharapkan perhatian penuh saat berurusan dengan bank, sehingga penting untuk memberikan perhatian yang sepenuhnya kepada mereka agar merasa dihargai.
- 5) Nasabah merupakan sumber pendapatan utama bagi bank, karena sebagian besar pendapatan bank berasal dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, penting untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah sebagai sumber pendapatan yang harus dijaga.⁴⁹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, 184.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk dalam jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menganalisis dan menginterpretasikan teks serta hasil wawancara dengan tujuan mengungkap makna dari suatu fenomena. Penelitian ini lebih bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambaran, tanpa penekanan pada angka. Setelah data dianalisis, hasilnya dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman oleh orang lain.⁵⁰

Dalam penelitian kualitatif, peneliti tertarik untuk memahami berbagai aspek dari pengalaman subyek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dan penelitian ini berfokus pada pencarian makna dari fakta-fakta yang ada. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengungkap makna di balik suatu fenomena berdasarkan informasi yang ditemukan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Wilayah penelitian mencakup aspek lokasi, seperti desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya yang menjadi fokus dalam

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALVABETA, 2018), 3.

penelitian.⁵¹ Penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember, yang beralamatkan di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Peneliti memilih lokasi tersebut karena keberadaannya yang sangat strategis dan aksesibilitasnya yang baik, berada di tengah pusat kota. Selain itu, pilihan ini didasari oleh kenyataan bahwa Bank BRI memiliki jaringan yang sangat luas, sehingga memiliki nasabah dari berbagai lapisan masyarakat.

C. Subyek Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menentukan beberapa informan sebagai subjek penelitian. Untuk mendukung pengumpulan data yang diperlukan, dalam penelitian ini, pencarian dan pengumpulan data dilakukan dengan metode *snowball*, di mana subjek diperoleh melalui informasi dari responden atau informan pertama.⁵² Adapun informan yang menjadi subjek penelitian ini adalah *supervisor*, *customer service*, satpam dan nasabah bank BRI KC Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan strategi yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, menghimpun, dan mengelola informasi yang valid dan tepat. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁵³

⁵¹ Tim Penyusun, *Pedomanan Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 47.

⁵² Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 54.

⁵³ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 47.

1. Observasi

Observasi menjadi fondasi utama bagi segala ilmu pengetahuan. Ilmuwan mengandalkan data, yakni informasi faktual tentang realitas, yang diperoleh melalui proses observasi. Pengumpulan data ini sering melibatkan penggunaan alat-alat canggih, memungkinkan pengamatan yang jelas terhadap objek-objek, baik yang sangat kecil maupun yang berada dalam jarak yang sangat jauh.⁵⁴ Observasi adalah salah satu teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data dalam metode penelitian kualitatif. Observasi melibatkan pengamatan langsung dari lapangan untuk mengumpulkan informasi. Dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan adalah metode observasi terus terang. Metode observasi ini melibatkan peneliti yang secara terus terang mengungkapkan tujuan pengamatannya kepada sumber data yang diamati. Dengan demikian, sumber data tahu bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian sejak awal hingga akhir aktivitas pengamatan yang dilakukan oleh peneliti.⁵⁵

- a. Letak geografis Bank BRI KC Jember.
- b. Gambaran dan kondisi Bank BRI KC Jember.
- c. Aktivitas layanan menggunakan mesin RCM.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Secara sederhana, wawancara dapat didefinisikan sebagai pertemuan antara dua individu dengan tujuan untuk

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 226

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 228.

bertukar informasi dan gagasan melalui dialog tanya-jawab, sehingga memungkinkan konstruksi makna dalam suatu topik tertentu. Dalam teknik wawancara ini, peneliti menerapkan pendekatan wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah jenis wawancara yang bersifat bebas, di mana peneliti tidak menggunakan panduan wawancara yang telah disusun secara sistematis dan rinci untuk mengumpulkan data. Panduan wawancara yang digunakan hanya berisi kerangka dasar permasalahan yang akan diajukan kepada responden.⁵⁶

Informan yang ingin peneliti wawancarai pada penelitian ini adalah *Customer service, supervisor, satpam dan nasabah Bank BRI KC Jember*. Adapun wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu:

- a. Mengenai upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah.
- b. Mengenai solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencatat peristiwa yang telah terjadi, dan ini dapat berwujud tulisan, gambar, atau karya monumental yang dapat digunakan sebagai bahan pengujian, penafsiran, dan penambahan pengetahuan terkait dengan subjek penelitian.⁵⁷ Teknik dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, metode dokumenter

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 231.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 124.

digunakan untuk menghimpun data yang relevan dengan penelitian. Metode dokumenter diperlukan untuk memperoleh data:

- a. Sejarah berdirinya Bank BRI KC Jember.
- b. Visi dan Misi Bank BRI KC Jember.
- c. Struktur organisasi Bank BRI KC Jember.
- d. Dokumentasi yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat analisis objek pembahasan.

E. Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Dalam analisis data kualitatif, prosesnya berlangsung secara interaktif dan berkelanjutan hingga seluruh data terkumpul dengan baik. Proses analisis data melibatkan kegiatan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data terbagi menjadi tiga rangkaian aktivitas atau tahapan yang berlangsung secara bersamaan, yakni:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam penelitian kualitatif, data sering berbentuk narasi deskriptif kualitatif, termasuk data dokumen yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif tidak melibatkan analisis statistik, melainkan fokus pada analisis naratif kualitatif, dengan upaya menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data yang muncul dari catatan lapangan yang terkait dengan rumusan masalah penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah pengaturan informasi yang terstruktur untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan lebih lanjut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti ringkasan singkat, pembuatan diagram hubungan antar kategori, pembuatan diagram alir (flowchart), dan sejenisnya.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang diajukan pada tahap ini bersifat provisional (sementara) dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat atau konsisten yang mendukungnya saat pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika simpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka simpulan tersebut menjadi lebih kredibel.⁵⁸

F. Keabsahan Data

Pada bagian ini, menjelaskan upaya yang akan dilakukan peneliti untuk memastikan keabsahan data temuan di lapangan. Dalam penelitian ini, digunakan teknik keabsahan data melalui triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber mengacu pada metode membandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber, waktu, dan alat yang berbeda dalam konteks penelitian kualitatif.⁵⁹

⁵⁸ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 163-170.

⁵⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 48.

G. Tahapan Penelitian

Untuk memandu penelitian ini dengan baik dan memberikan arahan yang jelas, peneliti perlu menguraikan penelitian menjadi beberapa tahapan berikut:

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini, terdapat enam langkah yang harus diikuti oleh peneliti. Selain itu, perlu mempertimbangkan aspek etika dalam penelitian lapangan. Langkah-langkah dan pertimbangan tersebut mencakup:

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Menentukan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

2. Tahap pekerjaan lapangan

Penjelasan mengenai tahapan kerja di lapangan dibagi menjadi tiga bagian, sebagai berikut:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri.
- b. Memesuki lapangan.
- c. Terlibat aktif dalam pengumpulan data.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data melibatkan seleksi dan pengelompokan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data akan dipilah sesuai dengan perumusan masalah penelitian, lalu disajikan dalam bentuk rangkuman dan uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, kesimpulan akan ditarik dari hasil penelitian ini dan digunakan dalam penyusunan laporan.

4. Tahap penyusunan laporan

Setelah data diperoleh dan dianalisis, langkah berikutnya adalah penulisan laporan penelitian. Laporan ini kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dievaluasi, dan jika ditemukan kesalahan atau kekurangan, laporan akan direvisi sesuai dengan masukan dari dosen pembimbing.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

BRI, singkatan dari Bank Rakyat Indonesia, merupakan salah satu lembaga perbankan terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah. Bank ini berdiri awalnya di Purwokerto, Jawa Tengah, pada tanggal 16 Desember 1895, dan didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Saat itu, bank ini dikenal dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, atau lebih dikenal sebagai "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto." yaitu lembaga keuangan yang melayani penduduk pribumi di Indonesia, yang kemudian menjadi cikal bakal Bank Rakyat Indonesia. Setelah kemerdekaan Indonesia, BRI diakui sebagai bank pemerintah pertama dalam Republik Indonesia sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1. Pada tahun 1948, selama masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu, namun bank ini kembali aktif setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949. Kemudian, Bank Rakyat Indonesia mengalami perubahan nama. Pada tahun 1960, melalui PERPU No. 41, Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) dibentuk dengan menggabungkan BRI, Bank Tani Nelayan, dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan

penetapan presiden Perpres No. 9 Tahun 1965, dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, Penpres No. 17 tahun 1965 mengenai pembentukan bank tunggal dikeluarkan, dan bank tersebut diberi nama Bank Negara Indonesia. Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN) kemudian diintegrasikan menjadi Bank Negara Indonesia Unit II di bidang Rural, sementara NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II di bidang *Ekspor Impor* (Exim).

Undang-undang No. 21 tahun 1968 mengesahkan kembali peran utama Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum. Pada tanggal 1 Agustus 1992, perubahan status Bank Rakyat Indonesia menjadi perseroan terbatas diatur oleh Undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 21 tahun 1992. Pada saat itu, pemerintah Republik Indonesia masih memiliki 100% kepemilikan saham Bank Rakyat Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank tersebut. Hal ini mengubah status Bank Rakyat Indonesia menjadi perusahaan publik, dan nama resminya menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, yang masih digunakan hingga saat ini.

Gedung kantor cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jember diresmikan secara resmi pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Djokosantoso Moeljono di Tanjung Karang. Lokasi kantor cabang Bank BRI KC Jember

terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.⁶⁰

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

a. Visi Bank Rakyat Indonesia

Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*.

b. Misi Bank Rakyat Indonesia

1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

⁶⁰ Dokumentasi Bank BRI Kantor Cabang Jember, diakses 26 Juli 2023.

3. Fungsi Bank Rakyat Indonesia

Sebagai salah satu bank yang memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia, Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. BRI berperan sebagai bank komersial yang menyediakan layanan bisnis dengan fokus pada memberikan nilai, kualitas, kenyamanan, dan keamanan terbaik kepada nasabah individu dan koperasi.
- b. BRI juga berfungsi sebagai bank umum yang memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.
- c. Melalui upaya inovatifnya, Bank Rakyat Indonesia mendukung pertumbuhan ekonomi yang dinamis. Dengan terus berinovasi baik dalam produk maupun layanan, BRI memposisikan dirinya sebagai Universal Banking yang menyajikan beragam produk dan layanan terbaik kepada nasabahnya.

4. Nilai Budaya Kerja Bank Rakyat Indonesia

- a. *Integrity*, merujuk pada sikap untuk selalu berpikir, berbicara, dan berperilaku dengan baik, menjaga integritas, serta patuh pada peraturan. Perilaku yang mencerminkan nilai integritas adalah transparan, jujur, tulus, dan mematuhi aturan.
- b. *Profesionalisme*, mengacu pada komitmen untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan akurat, menggunakan kemampuan terbaik, serta bertanggung jawab. Perilaku yang mencerminkan nilai profesionalisme adalah menjadi pembelajar yang terus-menerus dan bersikap adil.

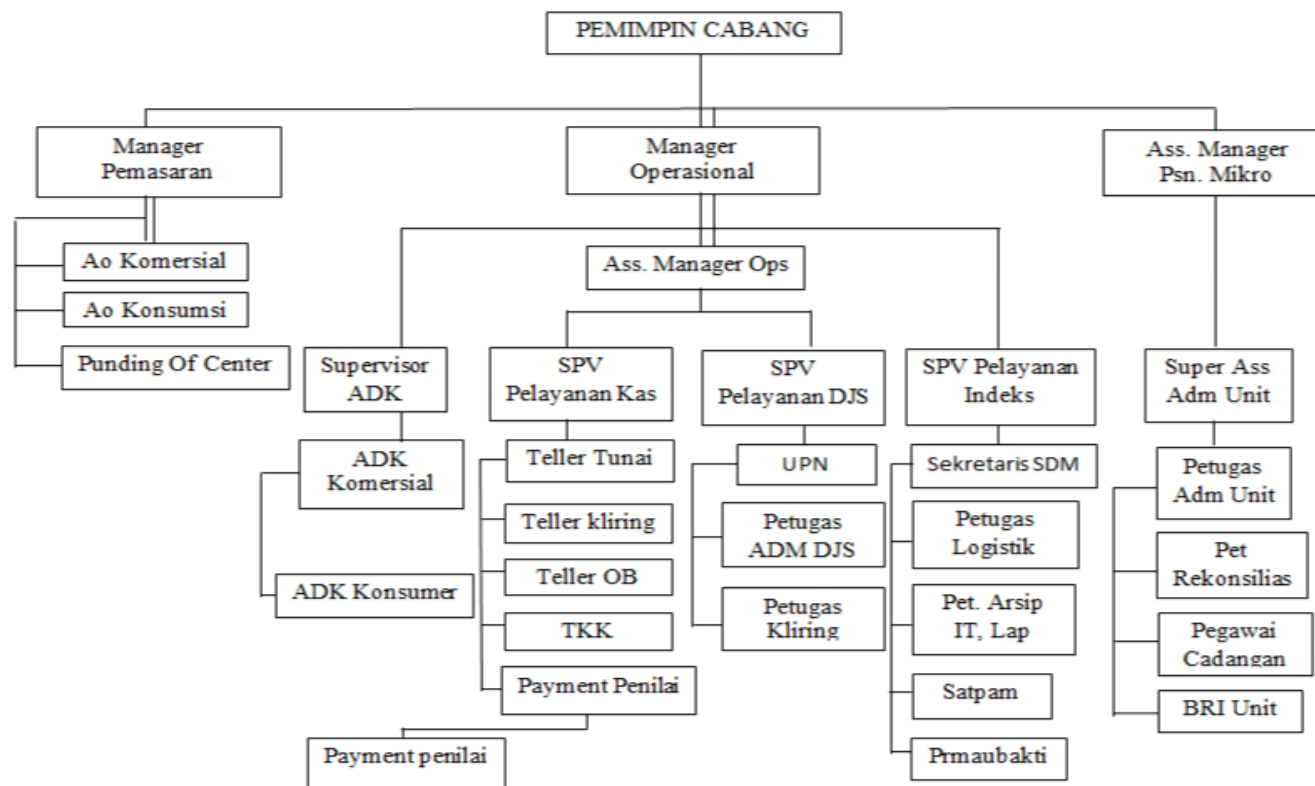
- c. *Trust*, berarti membangun kepercayaan dan saling percaya antara berbagai pihak yang terkait demi kemajuan perusahaan. Perilaku yang mencerminkan nilai kepercayaan adalah saling menghormati dan mengutamakan kepentingan perusahaan dan masyarakat.
- d. *Inovasi*, mengacu pada penggunaan kemampuan dan keahlian untuk mencari solusi dan ide baru dalam menghadapi tantangan perusahaan. Perilaku yang mencerminkan nilai inovasi adalah memiliki visi dan menjadi pelopor dalam perusahaan.
- e. *Customer centric*, berarti menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Perilaku yang mencerminkan nilai customer-centric adalah melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan bekerja secara kolaboratif.⁶¹



⁶¹ Dokumentasi Bank BRI Kantor Cabang Jember, diakses 26 Juli 2023.

5. Struktur Organisasi BRI KC Jember

Gambar 4.1
Struktur organisasi BRI KC Jember



Sumber: Bank BRI KC Jember.

J E M B E R

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam bagian ini, disajikan deskripsi data yang diperoleh menggunakan metode atau prosedur yang telah diuraikan sebelumnya, sejalan dengan topik-topik yang relevan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penjelasan ini mencakup pola, tema, dan tren yang tampak dari data yang telah terkumpul.⁶²

Peneliti memaparkan data yang diperoleh dari lapangan, termasuk data hasil observasi, wawancara, dan dokumen yang telah dikumpulkan. Data yang berasal dari wawancara akan diuraikan secara detail dalam bentuk deskripsi kualitatif. Peneliti berusaha untuk menjelaskan tentang upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi masalah kartu debit nasabah di Bank BRI KC Jember. Selanjutnya, fokus penelitian, presentasi data, dan beberapa temuan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah

a. Mengurangi antrian nasabah

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Rizki Handayani selaku *supervisor* bank BRI KC Jember, beliau menjelaskan

bahwa:

“Begini mbak, Kemajuan teknologi telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan keuangan. Oleh karena itu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, BRI memperkenalkan mesin terbaru bernama

⁶² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: Penerbit IAIN Jember, 2019), 94.

mesin RCM (*Replacement Card Machine*). Mesin ini merupakan solusi digital yang memungkinkan penggantian kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP, dan verifikasi *fingerprint* untuk memvalidasi data. Dengan adanya mesin RCM ini sangat bermanfaat bagi bank BRI itu sendiri. Dengan adanya fasilitas layanan mesin RCM ini yaitu dapat mengurai antrian untuk CS karena ada alternatif lain yaitu mesin RCM dan lebih cepat pastinya, dan penggunaannya cukup mudah dipahami sama seperti penggunaan mesin ATM, dengan mengikuti langkah-langkah yang sudah ada di layar saja, dengan demikian kedepannya BRI dapat mengurangi CS dan *Teller* sehingga BRI mengurangi biaya gaji tenaga kerja karena sudah dilayani oleh mesin”.⁶³

Selanjutnya juga disampaikan oleh bapak Iim Cahyono selaku satpam bank BRI KC Jember, beliau menyampaikan bahwa:

“Iya mbak, Setiap pelanggan atau nasabah yang mengunjungi untuk menggunakan layanan datang dengan beragam tingkat kecepatan, terlepas apakah mereka datang dengan cepat atau lambat. Namun, karena ada keterbatasan dalam fasilitas pelayanan, maka pelanggan atau nasabah harus menunggu giliran mereka untuk masuk ke dalam fasilitas pelayanan. Prinsip yang berlaku adalah bahwa pelanggan atau nasabah yang tiba lebih awal akan dilayani terlebih dahulu, dan setelah itu, mereka akan menerima pelayanan dengan tingkat kecepatan yang bervariasi, tergantung pada situasi saat itu, dengan adanya mesin RCM mempercepat pelayanan serta mengurangi antrian nasabah, jadi nasabah tidak perlu lagi mengantri, dan penggunaannya juga cukup mudah hanya mengikuti langkah-langkah yang ada pada mesin RCM saja.”⁶⁴

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Bintang selaku *customer service* bank BRI KC Jember, beliau menjelaskan:

“Iya kak, adanya fasilitas mesin RCM ini sangat membantu pekerjaan *customer service* dan juga mempercepat pelayanan yang biasanya mengantri lama di *Customer Service*, sekarang sudah tidak perlu lagi langsung tinggal ke mesin RCM, jadi sangat mengurai antrian, dan sangat mudah hanya perlu membawa KTP

⁶³ Rizki Handayani, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Agustus 2023.

⁶⁴ Iim Cahyono, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Agustus 2023.

saja dan *finger print*, jadi sekarang sudah dipermudah dengan adanya mesin RCM”⁶⁵

Kemudian menurut Ibu Nainil selaku nasabah bank BRI KC Jember, beliau menyampaikan:

“iya dek, dengan adanya fasilitas teknologi seperti mesin RCM pada bank BRI ini, dimana bisa mengatasi berbagai masalah tanpa harus mengantri pada *customer service* lagi, jadi kualitas pelayanannya menjadi lebih cepat, saya sebagai nasabah sangat merasa puas terhadap pelayanannya karena saya tidak perlu mengantri lagi”.⁶⁶

Dapat dilihat dari wawancara yang peneliti lakukan bahwa mesin RCM yang ada pada bank BRI KC Jember, itu menunjukkan agar tidak terjadi penumpukan nasabah atau tidak terjadi antrian yang dapat mengakibatkan nasabah merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BRI KC Jember. Mesin RCM ini melayani nasabah selama 6 hari kerja dalam seminggu, dalam satu harinya memberikan 11 jam pelayanan, waktu pelayanan yang diberikan mulai 07.00-17.00 WIB. Ini menunjukkan bahwa bank BRI KC Jember melayani sebaik mungkin nasabahnya baik dari sarana prasarana dan penggunaan teknologi informasi. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan merasa puas

Hasil wawancara yang dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penggunaan mesin RCM yang baru saja diterapkan di bank BRI KC Jember dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, dimana mengurangi antrian pada *customer service*, dan juga respon dari nasabah

⁶⁵ Bintang, diwawancara Oleh Peneliti, Jember 04 Agustus 2023.

⁶⁶ Nainil, diwawancarai Oleh Peneliti, Jember, 05 Agustus 2023.

sangat baik dimana nasabah sudah dapat mengganti kartu dengan cepat dan mudah. Penyediaan layanan digital ini dapat memberikan manfaat kepada nasabah dengan memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi tanpa harus mengantri atau menunggu proses yang berkepanjangan. Tentunya, keberadaan pelayanan digital ini sangat membantu nasabah dalam menjalankan aktivitas keuangan mereka.

b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Rizki Handayani selaku *supervisor* Bank BRI KC Jember, beliau menjelaskan:

“Mesin RCM dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi nasabah dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah seperti kartu hilang, rusak, dan tertelan. Karena penggunaan mesin RCM dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah, serta dapat dilakukan validasi data dengan melalui tap E-KTP dan scan *finger print*, juga tidak butuh waktu lama sekitar 2-5 menit saja.”⁶⁷

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan ibu Nainil selaku nasabah bank BRI KC Jember, beliau menyampaikan:

“iya mbak, menurut saya dengan tekonolgi mesin RCM ini saya merasa sangat puas, meskipun saya tidak begitu mengerti mesin RCM ini ada satpam yang ramah, mengarahkan dan membantu saya dalam menggunakan mesin tersebut, kualitas pelayanan cepat dan mudah dengan adanya mesin RCM sangat mempermudah saya selaku nasabah dalam mengatasi permasalahan kartu ATM.”⁶⁸

Hal tersebut juga sependapat dengan pernyataan ibu Diana selaku nasabah bank BRI KC Jember, beliau menyampaikan:

⁶⁷ Rizki Handayani, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 04 Agustus 2023.

⁶⁸ Nainil, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 05 Agustus 2023

“iya mbak, saya tidak terlalu mengetahui tentang teknologi mesin RCM ini, tetapi saya sudah merasa puas terhadap pelayanan mesin ini, karena mesin ini sangat membantu, pelayanan yang baik dan cepat jadi saya lebih mudah mengganti kartu saya tanpa harus mengantri, biasanya saya mengantri lama tapi dengan adanya mesin ini sangat mempermudah saya, dan juga lebih efisiensi waktu”⁶⁹

Berdasarkan pemaparan nasabah diatas mengetahui karyawan bank BRI KC Jember memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan tanggap kepada para nasabahnya. Pernyataan peneliti dapat dibuktikan dari kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan salah satu nasabah menyatakan. Dengan teknologi mesin RCM nasabah merasa sangat puas, meskipun tidak begitu mengerti mesin RCM, ada satpam yang ramah, mengarahkan dan membantu dalam menggunakan mesin tersebut.

Hasil wawancara di atas meunjukkan bahwa nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank BRI KC Jember. Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya mesin RCM yang ada di bank BRI KC Jember, penggunaan mesin RCM yang baru saja diterapkan di bank BRI KC Jember dimana teknologi ini merupakan faktor pendukung sebagai alat untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses serta meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang lebih baik.

⁶⁹ Diana, diwawacarai oleh peneliti, Jember, 04 Agustus 2023

2. Solusi Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan ibu Rizki Handayani selaku *supervisor* bank BRI KC Jember, terdapat beberapa faktor permasalahan pada kartu debit, beliau menyatakan:

“Ada terdapat banyak faktor yang menyebabkan kartu debit nasabah tidak dapat digunakan, penyebabnya bisa saja berasal dari kartu itu sendiri atau mesin ATM yang sedang digunakan. Beberapa penyebab kartu debit tidak dapat digunakan diantaranya kartu *disable*, dimana pada tampilan layar akan ada pemberitahuan bahwa kartu ATM telah *disable*, kartu ATM harus terlebih dahulu di *enable* agar bisa kembali digunakan bertransaksi. Kartu sudah kadaluwarsa atau *expired*. Salah memasukkan PIN ATM, salah memasukkan PIN, jika salah memasukkan PIN ATM lebih dari tiga kali maka secara otomatis kartu ATM terblokir. Kartu ATM rusak, seperti kotor atau nomor tidak terbaca, adanya goresan pada *chip* hingga patah dibagian tertentu. Kartu ATM hilang, nasabah bisa saja mengalami kejadian kehilangan kartu dalam berbagai keadaan, hal tersebut membuat nasabah kesulitan melakukan transaksi”.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Shopei selaku nasabah bank BRI KC Jember, menyatakan bahwa:

“Saya datang kesini karena saya memiliki keluhan dimana kartu ATM saya hilang mbak, dan tujuan saya untuk membuat kartu ATM baru. Meskipun ada kendala karena no hp belum di update, tetapi pihak bank sangat cepat dalam mengatasinya, saya langsung diarahkan ke bagian CS (*Customer Service*) oleh bapak satpam untuk mengupdate data terlebih dahulu, dan tidak menunggu lama hanya butuh beberapa menit saja langsung pelayanannya sangat cepat, dan sudah selesai membuat kartu baru”⁷¹

Lain halnya keluhan dari ibu Nainil selaku nasabah bank BRI KC

Jember, beliau menyatakan:

⁷⁰ Rizki Handayani, diwawancarai Oleh Peneliti, Jember, 04 Agustus 2023.

⁷¹ Shopei, diwawancarai Oleh Peneliti, Jember, 04 Agustus 2023.

“Permasalahan yang saya alami adalah kartu rusak, dimana nomor tidak terbaca dan ada goresan pada chip, sehingga tidak terbaca oleh mesin. Saya langsung diarahkan ke mesin RCM oleh bapak satpam dan dibantu mengoperasikan mesin tersebut, meskipun ada kendala pada ktp saya karena chip tidak bisa terbaca oleh mesin, dengan pelayanan yang cepat bapak satpam langsung mengarahkan ke bagian CS(*Customer Service*) untuk mengupdate data diri terlebih ahulu.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui faktor-faktor permasalahan yang dialami oleh nasabah mengenai kartu debit tidak bisa digunakan, dalam mengatasi masalah tersebut nasabah membutuhkan sebuah teknologi yang mana merupakan faktor pendukung sebagai alat untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses.

Hasil wawancara peneliti ibu Rizki Handayani selaku *supervisor* Bank BRI KC Jember, beliau menyatakan bahwa:

“Solusi yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah yang meliputi, kartu hilang, tertelan dan kartu rusak dengan menggunakan mesin RCM untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank BRI KC Jember dengan berbagai macam fitur yang ditawarkan sangat mempermudah nasabah dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah. Mengikuti langkah-langkah yang ada pada mesin, sangat mudah dan gampang dimengerti, jam operasional mesin yang lebih lama 07.00-17.00 WIB, hari senin-sabtu. Dan juga biaya administrasi berbeda-beda tergantung jenis kartu. Fitur-fitur yang terdapat pada mesin RCM yaitu: Penggantian kartu yang meliputi kartu akan segera *expired*, kartu hilang, kartu biasa, kartu *expired*, kartu rusak, kartu *chip* dan kartu terblokir, *Reissue* PIN, Penerbitan kartu baru dan *Enable card*. Dari beberapa fitur yang diterapkan pada mesin RCM bahwa mekanismenya sangat mudah dalam penggunaan mesin RCM ini seperti, Nasabah harus membawa KTP dan membawa buku rekening (jika tidak hafal nomor rekening), Nasabah akan diarahkan oleh satpam untuk memilih fitur apa yang mau dilakukan, Memasukkan nomor rekening, Scan KTP lalu *pingerprint*”.”⁷³

⁷² Nainil, diwawancarai Oleh Peneliti, Jember, 05 Agustus 2023.

⁷³ Rizki Handayani, diwawancarai Oleh Peneliti, Jember 04 Agustus 2023.

Dapat dilihat dari wawancara di atas bahwa adanya kendala jaringan pada penggunaan mesin yang belum optimal. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa dipungkiri untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung konfirmasi pihak ketiga untuk segera ditangani, sedangkan kendala dalam *chip* KTP tidak bisa terbaca itu kesalahan dari KTP tersebut karena sudah terlalu lama atau rusak bukan kesalahan mesin, maka pihak bank langsung megarahkan kepada *custemer service*. Ini menunjukkan bahwa bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya untuk memperlancar nasabahnya. Layanan terbaik terhadap bank adalah hal yang membuat nasabah tertarik dan loyal terhadap bank dan tetap loyal.

Hasil wawancara yang peneliti paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah membutuhkan sebuah teknologi yang disebut dengan RCM (*Replacement Card Machine*), teknologi merupakan faktor pendukung sebagai alat untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses, dengan adanya teknologi mesin RCM mampu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah Bank BRI KC Jember. Adanya teknologi mesin RCM dapat membantu nasabah memecahkan masalah terutama yang berkaitan dengan kartu debit. Nasabah dapat mengatasi permasalahan kartu ATM dengan mudah dan praktis, hal tersebut tentunya membantu membuat berbagai pekerjaan jadi lebih efektif dan efisien.

C. Pembahasan Temuan

Dalam bagian ini, peneliti akan menyajikan pemikirannya, menguraikan hubungan antara berbagai kategori dan dimensi yang ada, serta membandingkan temuan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, peneliti akan membahas implikasi temuan yang diperoleh dari lapangan.⁷⁴ Hasil analisis data akan diperjelas melalui penggunaan teori yang telah disebutkan dalam penelitian ini. Beberapa temuan yang akan dibahas untuk menjawab pertanyaan penelitian antara lain adalah:

1. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada bank BRI KC Jember, bank BRI memanfaatkan mesin digital dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya, BRI meluncurkan mesin baru yaitu mesin RCM (*Replacement Card Machine*) Merupakan mesin layanan digital yang dapat melakukan penggantian kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP dan *finger Print* untuk melakukan validasi data.

a. Mengurangi antrian nasabah

Kualitas pelayanan mencerminkan upaya atau keunggulan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah, serta menciptakan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan melebihi

⁷⁴ Tim Penyusun, 94.

ekspektasi mereka. Dalam konteks Bank BRI, mesin RCM memiliki manfaat signifikan. Salah satu manfaat utamanya adalah mengurangi antrian pelayanan.

Pernyataan ini sesuai dengan teori Kasmir yang mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk *Tangibles* (bukti nyata), yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas; serta *Responsiveness* (daya tanggap), yang mencakup kecepatan layanan dan dukungan institusi pada karyawan. Di Bank BRI KC Jember, penerapan mesin RCM adalah salah satu upaya untuk memfasilitasi nasabah dalam mengatasi masalah kartu debit dan meningkatkan kecepatan pelayanan, sehingga sesuai dengan aspek-aspek yang dijelaskan dalam teori Kasmir.⁷⁵

b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi nasabah

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan di Bank BRI KC Jember, ditemukan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan merupakan usaha berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tujuan dari usaha ini adalah untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang disediakan. Penggunaan mesin RCM telah memberikan kontribusi positif

⁷⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), 121.

terhadap kualitas pelayanan dengan mempercepat dan meningkatkan efisiensi layanan, hanya memerlukan E-KTP dan sidik jari untuk melakukan validasi data, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada nasabah.

Hal ini sesuai dengan teori Kasmir bahwa dalam pemasaran jasa sebuah bank, kualitas pelayanan yang disediakan memiliki peran penting. Keberhasilan pemasaran bank dapat diukur melalui dua faktor utama, yaitu kualitas jasa yang dirasakan oleh pelanggan dan sejauh mana jasa yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini berarti bahwa persepsi nasabah saat menerima atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank sangat penting. Selain itu, keberhasilan juga dapat dilihat dari sejauh mana jasa yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan kata lain, bank BRI KC Jember telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memenuhi harapan mereka dengan baik.⁷⁶

2. Solusi Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bank BRI KC Jember yaitu terdapat banyak faktor yang menyebabkan kartu debit nasabah tidak dapat digunakan, penyebabnya bisa saja berasal dari kartu itu sendiri atau mesin ATM yang sedang digunakan. Beberapa penyebab kartu debit

⁷⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, 121.

tidak dapat digunakan: Kartu *disable*, Kartu sudah kadaluwarsa, Salah memasukkan PIN ATM, Kartu ATM rusak, Kartu ATM hilang.

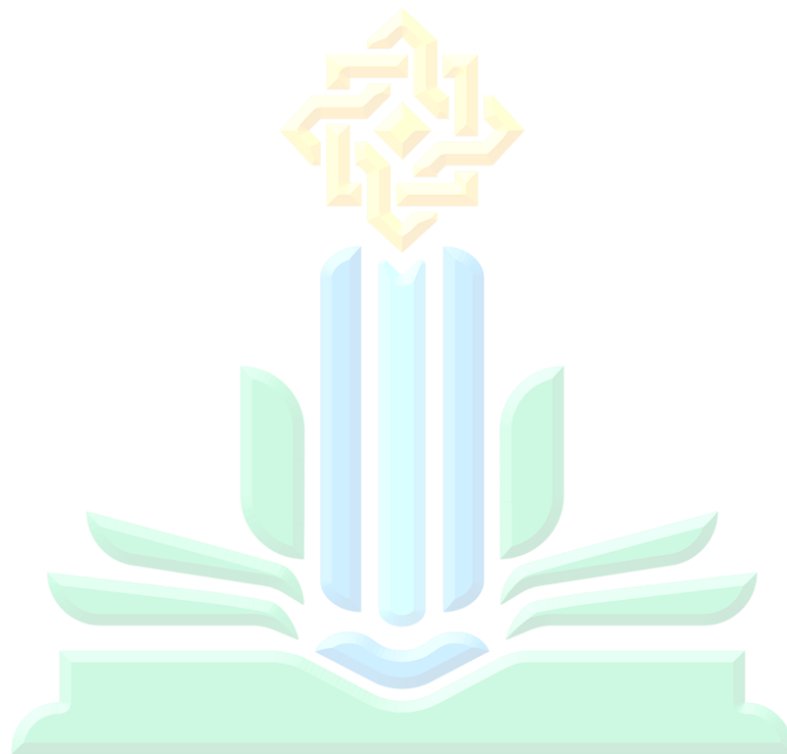
Dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah membutuhkan sebuah teknologi yang disebut dengan RCM (*Replacement Card Machine*), teknologi merupakan faktor pendukung sebagai alat untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses, dengan adanya teknologi mesin RCM mampu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah Bank BRI KC Jember.

Hal ini sesuai teori Hayat yang menjelaskan ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu sarana prasarana, penggunaa teknologi informasi.⁷⁷ Sarana dan prasarana merupakan elemen yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan. Pengadaan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah suatu hal yang harus dilakukan dengan baik. Sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa nyaman. Perkembangan teknologi semakin pesat dan terus mengalami peningkatan. Teknologi sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat saat ini, Penggunaan teknologi merupakan salah satu aspek yang mendukung pelayanan publik yang prima, dengan teknologi pelayanan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, mudah dan murah.⁷⁸ Jadi pada Bank BRI KC Jember dengan penggunaan teknologi mendukung pelayanan publik yang prima, dengan teknologi pelayanan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, mudah dan murah, dan memberikan Sarana dan prasarana

⁷⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017), 27-48.

⁷⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* , 27-48.

dalam pemberian pelayanan kebutuhan masyarakat juga dipenuhi secara baik, sarana prasarana yang diperlukan juga memadai. Sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa nyaman. Perkembangan teknologi semakin pesat dan terus mengalami peningkatan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah bank BRI KC Jember. Kesimpulannya sebagai berikut:

1. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah.

BRI memanfaatkan mesin digital dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya, BRI memperkenalkan sebuah mesin baru bernama mesin RCM (*Replacement Card Machine*), yang merupakan mesin layanan digital yang dapat mengganti kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP, dan verifikasi sidik jari untuk memvalidasi data.

Kehadiran mesin RCM memiliki manfaat yang signifikan bagi Bank BRI. Fasilitas layanan ini berhasil mengurangi antrian dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah di Bank BRI KC Jember. Optimalisasi kualitas pelayanan merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas dan inovasi layanan secara berkala, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan ini dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Mesin RCM

telah memberikan pelayanan yang sangat baik dengan kecepatan dan efisiensi yang lebih tinggi, hanya memerlukan E-KTP dan sidik jari untuk validasi data.

2. Solusi Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember

Pada bank BRI KC Jember yaitu terdapat banyak faktor yang menyebabkan kartu debit nasabah tidak dapat digunakan, penyebabnya bisa saja berasal dari kartu itu sendiri atau mesin ATM yang sedang digunakan. Beberapa penyebab kartu debit tidak dapat digunakan: Kartu *disable*, Kartu sudah kadaluwarsa, Salah memasukkan PIN ATM, Kartu ATM rusak, Kartu ATM hilang.

Dalam mengatasi permasalahan ini dibutuhkan sebuah teknologi yang disebut dengan RCM (*Replacement Card Machine*), teknologi ini berperan sebagai alat yang membantu mempercepat dan menyederhanakan proses penggantian kartu debit. Melalui teknologi RCM, Bank BRI KC Jember dapat mengatasi permasalahan kartu debit nasabah dengan cepat.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Bank Rakyat Indonesia harus terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Diperlukan pembaruan data nasabah secara berkala, dan perlu dilakukan strategi pengembangan yang efektif agar sistem bank tetap berjalan lancar tanpa hambatan.

2. Masyarakat seharusnya memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia dengan baik. Penting untuk menghindari kelalaian dalam penggunaan kartu debit atau ATM guna menjaga keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi keuangan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Muhammad Reza. "Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Cabang Palu." *E Jurnal Katalogis* 4, no. 9 (2016): 211.
- Alfianto, Anugrah Ilahi Andi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir* 1 (2022).
- Amanda Sari, Venita. "Optimalisasi Pelayanan Nasabah *Teller* Berdasarkan Sistem Antrian (*Queuing System*) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember." Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Anggraini, Puteri. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Batinggi, A, Ahmad Badudu. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Darmawan dan Ridlwan. A.A. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2018): 107-115.
- Fakhri, Rizqi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Riau Economics And Business Review)* 12, no.27 (2021).
- Fatihudin, Didin, M. Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Fransiska, Dita. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS *Online* Pada BSI Kantor Cabang Kediri." Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021.
- Halim, Alfie Tandiana. "Analisis Pelayanan Mesin Customer Service Digital BCA." *Journal Of Young Entrepreneurs* 1, no. 1 (2022): 53-65.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

- Hastuti. "Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo." Skripsi, IAIN Palopo, 2019.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Auality Manajement)*. Makassar: CV Sah Media, 2017.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA, 2004.
- Kurniawan, Muhammad dan Lucky Ades Tiyan. "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan *Queueing System* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung)." *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan* 4, no.1 (2021).
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Marlin, Astri dan Widhi Ariyo Bimo. "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Inovator* (2018).
- Nashar. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Noviyanti, Siti Fatima. "Pengaruh Kualias Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat." Skripsi, IAIN Jember, 2019.
- Nurdina. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta)." *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (2021).
- Qomariyah, Nurul. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menabung di Bank Syariah." *JEAM* 1 (2011): 3.
- Rattu, Praysi Nataly, Novie R. Pioh. "Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan" *Jurnal GOVERNANCE* 2 no. 1 (2022): 4.
- Tri Ratnasari ,Ririn & Aksa, M. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

- Say, Alfonsus B. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara." *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (2021).
- Sekretariat Negara RI. Undang-Undang No. 10 Pasal 1 Ayat 2, tahun 1998 tentang Perbankan.
- Sekretariat Negara RI. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Serfianto, R, Iswi Hariyani Dan Cita Yustisia Serfiani. *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, & Uang Elektronik*. Jakarta: Visimedia, 2012.
- Setiawan, Ben. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI." *Jurnal Ilmiah MEA* 4, no. 2 (2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Usanti, Trisadini P, Abd. Shomad. *Hukum Perbankan*. Jakarta: KENCANA, 2016.
- Wahyudi, Bobi, Elza Umiyarzi. "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung Pada Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 2, no. 1 (2022): 104.
- Zulmaizar, Muhammad Muzani dan Abd Rahman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo." *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 4, no.1 (2019).

SURAT PERNYATAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aini
NIM : E20191048
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember.”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

demikian surat ini saya buat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 19 September 2023
Saya yang menyatakan



Nur Aini
NIM. E20191048

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui <i>Replacement Card Machine</i> (RCM) Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember	1. Kualitas pelayanan	1. Unsur-unsur pelayanan	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	1. Infoman: a. satpam, b. <i>customer service</i> c. <i>supervisor</i> d. nasabah	1. Pendekatan dan Jenis penelitian: a. Pendekatan kualitatif b. Jenis penelitian deskriptif	1. Bagaimana upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah?
	2. Kartu debit	2. Karakteristik pelayanan	1. Tidak dapat diraba 2. Tindakan nyata 3. Tidak dapat dipisahkan secara nyata.	2. Dokumentasi 3. Referensi ; a. Buku b. Jurnal c. E-book	2. Subjek penelitian: teknik <i>snowball</i> .	2. Apa saja solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di BRI KC JEMBER?
	3. Nasabah	1. Sifat-sifat nasabah	1. Sifat-sifat kartu debit	1. <i>Lokal</i> 2. <i>Regional</i> 3. <i>Internasional</i>	1. Dianggap sebagai raja 2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya 3. Tidak mau didebat 4. Mau diperhatikan 5. Nasabah sumber pendapatan bank.	

PEDOMAN WAWANCARA

1. Fokus: Bagaimana upaya optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin RCM dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah?

- a. Dalam mesin RCM Terdapat fitur apa saja?
- b. Bagaimana mekanisme yang dijalankan pada penggunaan mesin RCM terhadap kartu debit?
- c. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pengurusan kartu debit menggunakan mesin RCM dan apakah ada biaya admin?
- d. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan kartu debit menggunakan mesin RCM?
- e. Apa kelebihan dan kekurangan mesin RCM?
- f. Apa tujuan dari penerapan mesin RCM?
- g. Apa manfaat yang didapatkan dari penggunaan mesin RCM tersebut?
- h. Apa saja upaya yang dilakukan bank ketika terjadi masalah pada mesin RCM, misalnya ada gangguan sistem pada mesin RCM?
- i. Apakah penggunaan mesin RCM ini sudah berjalan dengan optimal?
- j. Bagaimana pengaruh layanan mesin RCM terhadap kualitas layanan perbankan?

2. Fokus: Apa saja solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan kartu debit nasabah di Bank BRI KC Jember?

- a. Faktor apa saja yang menjadi permasalahan kartu debit nasabah?
- b. Adakah media lain yang digunakan selain mesin RCM?
- c. Apakah dari masing-masing permasalahan seperti kartu hilang, rusak dan tertelan memiliki solusi yang sama atau berbeda?
- d. Apa yang dilakukan pihak bank jika ada kendala seperti E-KTP tidak terdeteksi di mesin RCM dan Nomor Hp tidak aktif?

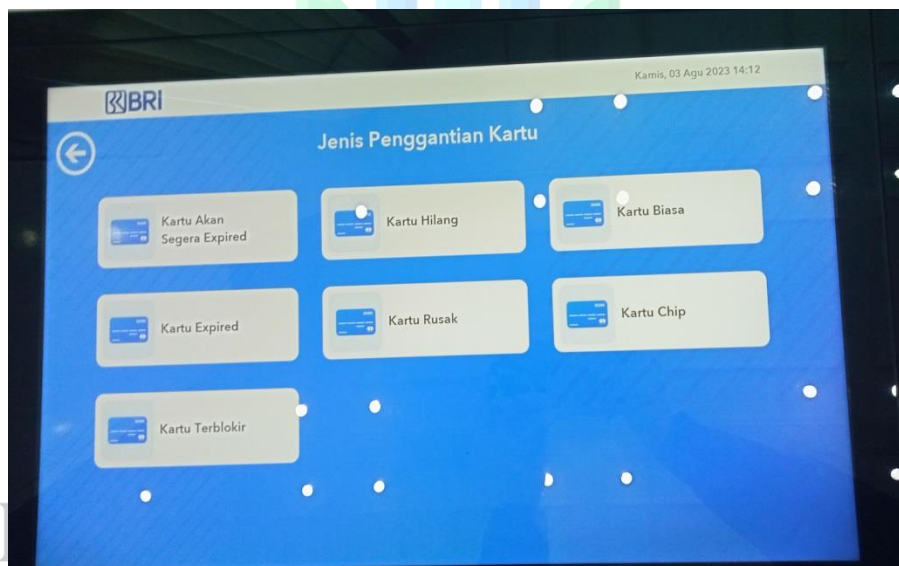
Pedoman wawancara untuk nasabah:

- a. Apakah nasabah mengalami kesulitan saat menggunakan mesin RCM?
- b. Ketika terjadi masalah pada layanan mesin RCM, apakah pihak bank BRI dapat menyelesaikan dengan cepat dan tanggap?
- c. Manfaat apa yang nasabah dapatkan dengan adanya mesin RCM?

DOKUMENTASI



Mesin RCM (*Repayment Card Mesin*)



Fitur-fitur pada Mesin RCM (*Repayment Card Mesin*)



Wawancara Dengan Ibu Rizki Handayani Selaku *Supervisor* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Implementasi Penggunaan Mesin RCM Bersama Ibu Rizki Handayani Selaku *Supervisor* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Wawancara Dengan Bapak Bintang Selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Bapak Iim Cahyono Selaku Satpam Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Shopie Aini Selaku Nasabah Pengguna Mesin RCM
Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Diana Selaku Nasabah Pengguna Mesin RCM Bank
Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Saudari Nainil Selaku Nasabah Pengguna Mesin RCM Bank
Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550 Fax
(0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http://uinkhas.ac.id

Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/10/2022 26 Oktober 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank BRI KC Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1 Jemberlor, Kec. Patrang, Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut:

Nama : Nur Aini
NIM : E20191048
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah di Bank BRI KC Jember.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nur Fauziah Islami Rahayu



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.976/KC-XVI/SDM/09/2024
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 14 September 2023

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Nur Aini/ E20191048
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI MESIN RCM SEBAGAI SOLUSI DALAM MENGATASI PERMASALAHAN KARTU DEBIT NASABAH DI BANK BRI KC JEMBER".
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : 25 HARI

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER



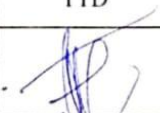





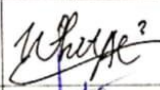

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Judul Penelitian:

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin RCM Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah di Bank BRI KC Jember.

Lokasi Penelitian:

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember, Jl Jendral Ahmad Yani No.1, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

No	HARI/TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TTD
1.	Rabu, 7 Desember 2022	Menyerahkan surat izin penelitian kepada Bank BRI KC Jember.	
2.	Kamis, 3 Agustus 2023	Wawancara dengan ibu Rizki Handayani selaku <i>Supervisor</i> .	
3.	Kamis, 3 Agustus 2023	Wawancara dengan bapak Nanda Bintang selaku <i>Customer Service</i> .	
4.	Kamis, 3 Agustus 2023	Wawancara dengan bapak Iim Cahyono selaku Satpam.	
5.	Kamis, 3 Agustus 2023	Wawancara dengan ibu Diana selaku nasabah bank BRI KC Jember.	
6.	Kamis, 3 Agustus 2023	Wawancara dengan ibu Shopeei selaku nasabah bank BRI KC Jember.	
7.	Jum'at, 4 Agustus 2023	Wawancara dengan saudari Nainil selaku nasabah bank BRI KC jember.	
8.	Rabu, 13 September 2023	Meminta surat keterangan selesai penelitian di Bank BRI KC Jember.	

Jember, 13 September 2023


Rizki Handayani

BIODATA PENULIS



Biodata Diri:

Nama : Nur Aini
Nim : E20191048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 05 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Pakem, Dusun Krajan, RT 02/RW 01,
Kecamatan Pakem, Kabupaten Bondowoso.
Agama : Islam
No. HP : 0857-0605-9805
E-mail : nurainiii054@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. TK Darma Wanita (2005-2007)
2. SD Negeri Pakem (2007-2013)
3. SMP Negeri 1 Pakem (2013-2016)
4. Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso (2016-2019)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019-2023)