

**KUALITAS PELAYANAN MESIN
CUSTOMER SERVICE (CS) DIGITAL
DALAM MENGATASI PERMASALAHAN
KARTU ATM NASABAH PADA BCA KCP BESUKI
SITUBONDO**

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:
NURUL HOLIDA
NIM: 211105010031

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2025**

**KUALITAS PELAYANAN MESIN
CUSTOMER SERVICE (CS) DIGITAL
DALAM MENGATASI PERMASALAHAN
KARTU ATM NASABAH PADA BCA KCP BESUKI
SITUBONDO**

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:

NURUL HOLIDA
NIM: 211105010031

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Dr. SOFIAH, M. E
NIP. 199105152019032005

**KUALITAS PELAYANAN MESIN
CUSTOMER SERVICE (CS) DIGITAL
DALAM MENGATASI PERMASALAHAN
KARTU ATM NASABAH PADA BCA KCP BESUKI
SITUBONDO**

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: Kamis
Tanggal: 20 Maret 2025

Tim Penguji

Ketua



Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP.196905231998032001

Sekretaris



Ari Fahimatussvam PN, S.E., M.Ak.
NIP.199406302022032005

Anggota:

1. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag
2. Dr. Sofiah, M.E



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M. Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

ان الله ۞ واتقوا والعدوان ۞ الاثم على تعاونوا ولا والتقوى ۞ البر على وتعاونوا
العقاب شديد الله ۞

Artinya: “Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al Maidah:2)¹



¹ Qur'an NU, Al-Maidah: 02.

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. Cinta pertama saya dan panutan saya, Ayahhanda Asmari. Beliau sangat berarti dalam menyelesaikan penulisan ini motivasi, dukungan serta doa yang selalu beliau panjatkan hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan ini hingga selesai. Terimakasih untuk segalanya yang telah diupayakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Pintu surga saya, Ibunda Ruga'iya. Beliau yang telah 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. Sehingga penulis sampai dititik ini motivasi dan doa seorang ibu yang tiada tandingannya yang mampu membawa saya dititik ini.
3. Kepada Seluruh keluarga besar saya (terutama nenek saya, tante saya Susriya Ningsih yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat juga dukungan kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada sahabat saya pejuang S.E yang bernama Nabila Syahda Kamila, Khayyike Firdausiyyah dan adek saya (Yuyun Susilowati) yang selalu menjadi teman diskusi yang baik bagi saya, yang selalu menemani dan memberi semangat dari awal sampai akhir perkuliahan.

5. Almamater, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan
Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.



KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

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.

Tidak ada kemampuan kecuali datangnya dari Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. 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 yang telah memberikan fasilitas yang memadai selama perkuliahan.
2. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. H. Munir Is'adi, S.E. M. Akun selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
6. Dr. Sofiah, M.E. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta bimbingan.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember serta staff dan karyawan didalamnya.
8. Pimpinan BCA KCP Besuki dan segenap staff yang telah memberikan izin khususnya Ibu Vera Dianasari selaku Kepala Cabang, ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti selaku *Customer Service*, dan bapak Adam Fiqkri selaku Satpam. Yang telah meluangkan waktunya dalam kegiatan peneliti.

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, 26 Februari 2025
Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Nurul Holida
NIM: 211105010031

ABSTRAK

Nurul Holida, Sofiah, 2025: *Kualitas Pelayanan Mesin Customer Service (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo.*

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

Mesin *Customer Service* (CS) digital adalah layanan terbaru BCA yang mengusung konsep self-service sehingga memudahkan nasabah mengurus kendala kartu selama 24 jam di lokasi tertentu tanpa harus mengantri di kantor cabang. Tak hanya ganti kartu, CS Digital juga menawarkan layanan registrasi untuk BCA Mobile, KlikBCA, dan SMS BCA.

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

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, display data (penyajian data), dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas pelayanan yang dilakukan di BCA KCP Besuki berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (Handal): nasabah merasa sangat senang dengan sikap tanggap para pegawai serta nasabah yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang cepat di mesin *Customer Service* digital, *Responsiveness* (Pertanggunganjawaban): bagi nasabah yang mempunyai masalah pada kartu ATM mereka langsung diarahkan ke mesin *Customer service* digital dan pelayanan di mesin *Customer Service* digital sangat cepat hanya mencapai 2-5 menit, *Assurance* (Jaminan): para petugas BCA KCP Besuki sangat ramah dan ketika terjadi kendala ditanyakan kembali pada nasabah agar nasabah merasa nyaman bertransaksi di mesin *Customer Service* digital, *Empathy* (Empati): para petugas BCA KCP Besuki selalu berusaha melakukan pendekatan kepada para nasabah, dan *Tangibles* (Terjamah): mesin *Customer Service* digital adalah alat penunjang kualitas pelayanan di BCA KCP Besuki. 2) Pada BCA KCP Besuki ada beberapa faktor penyebab kartu ATM tidak dapat digunakan meliputi kartu hilang, kartu rusak, kartu tertelan oleh mesin ATM, kartu *expired*, mencetak kartu bagi nasabah yang baru membuka rekening BCA, registrasi M-banking, KlikBCA, dll.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	26
1. Kualitas Pelayanan	26

2. Mesin CS Digital (<i>Customer Service</i>)	32
3. Kartu ATM	33
4. Nasabah	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	42
F. Keabsahan Data	45
G. Tahap-tahap Penelitian	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	48
A. Gambaran Obyek Penelitian	48
B. Penyajian Data dan Analisis	56
C. Pembahasan Temuan	70
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Bank BCA dengan Bank Lain	6
Tabel 1.2 Daftar Kantor Cabang BCA di Kabupaten Situbondo	8
Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu	22



DAFTAR GAMBAR

4. 1 logo Bank Central Asia	48
4. 2 Struktur Organisasi BCA KCP Besuki	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era digital sekarang ini teknologi sudah begitu maju dan canggih, dengan menjadi peran yang sangat penting di dalam usaha bisnis khususnya bisnis perbankan. Pada lembaga keuangan khususnya dalam berbisnis di bidang perbankan sangat ketat dalam memperoleh nasabah, lembaga keuangan perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi informasi yang sangat cepat telah mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari lembaga keuangan.¹

Dalam konteks masyarakat 5.0 manajemen teknologi digital memainkan peran penting dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Dalam bidang manajemen yang menggunakan teknologi digital untuk semua proses bisnis lebih efisien, meningkatkan produktivitas, dan mengembangkan inovasi.²

Dunia perbankan persaingannya sangat kompetitif sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dan senantiasa diupayakan. Ini merupakan

¹ Djoko Soelistya, Heni Agustina, "Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)", *Accounting and Management Journal*, Vol. 1 No. 2 (2018).

² Yoesoep Edhie Rachmad, Novi Indrayani, Budi Harto, *Digital technology management (penggunaan teknologi dalam mengelola manajemen yang berdaya saing)*, (Mei, 2024), Hal. 2.

upaya nyata untuk dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah itu penting dan harus diprioritaskan karena nasabah yang tidak puas menunjukkan bahwa ada kegagalan penyampaian layanan yang diberikan bank.³

Kualitas pelayanan suatu perusahaan perbankan akan memotivasi nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Dalam jurnal dikatakan bahwa "Dengan meningkatnya kualitas atribut produk dan pelayanan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dengan meningkatnya kualitas atribut produk dan pelayanan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka diharapkan nasabah yang bertahan juga meningkat, yang akhirnya akan menghasilkan laba yang lebih besar."⁴

Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia tak henti-hentinya memberikan inovasi guna mempermudah transaksi finansial nasabahnya. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) terus berkomitmen memberikan layanan terbaik bagi nasabah setianya melalui

³ Mochammad Irfan, "Studi tentang kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah", *Jurnal Industri kreatif dan kewirausahaan*, Volume 5, No 2, 2022

⁴ Januarisya Respati, Edy Yulianto, Andriani Kusumawati, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 41, No.1, Desember 2019.

digitalisasi perbankan yang optimal. Salah satu inovasi BCA adalah dengan mengembangkan konsep model cabang masa mendatang yang lebih efisien dengan teknologi dan mesin-mesin digital yang dapat digunakan oleh nasabah secara mandiri, seperti penggunaan mesin CS Digital yang merupakan salah satu layanan BCA yang dapat dilakukan secara self-service karena menggunakan teknologi yang *user friendly*.

Adapun beberapa inovasi mesin digital banking yang kini tersedia di BCA antara lain *Customer Service* (CS) Digital, Mesin e-service, dan STAR teller. Masing – masing mesin digital banking tersebut memiliki peran tersendiri guna mempercepat transaksi nasabah dan untuk memberikan pengalaman baru kepada nasabah dalam melakukan transaksi di cabang BCA. Mesin CS Digital BCA pertama kali dioperasikan pada April 2019 dan berfungsi untuk melakukan penggantian kartu ATM dengan menggunakan e-KTP yang kemudian berkembang untuk dapat melakukan transaksi lainnya.⁵

CS digital adalah layanan terbaru BCA yang mengusung konsep *self-service* sehingga memudahkan nasabah mengurus kendala kartu selama 24 jam di lokasi tertentu tanpa harus mengantri di kantor cabang. Tak hanya ganti kartu, CS Digital juga menawarkan layanan registrasi untuk BCA Mobile, KlikBCA, dan SMS BCA. Mesin ini diciptakan agar bentuk pelayanan mandiri atau *self-service* dapat dilakukan oleh nasabah karena menggunakan teknologi yang bersifat user-friendly atau mudah untuk digunakan. Seluruh bentuk pelayanan mesin CS digital dapat nasabah lakukan secara penuh 24

⁵ [bca.co.id https://www.bca.co.id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/08/13/09/45/mesin-cs-digital-bca-and-halo-bca-tanpa-pulsa-layanan-perbankan-digital-jaman-now](https://www.bca.co.id/bca.co.id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/08/13/09/45/mesin-cs-digital-bca-and-halo-bca-tanpa-pulsa-layanan-perbankan-digital-jaman-now)

jam setiap hari, seperti melakukan registrasi e-banking bahkan bisa mengganti kartu ATM ketika nasabah mengalami kehilangan/kerusakan kartu ATM. Jika nasabah ingin mengganti kartu ATM karena hilang, rusak atau ingin ganti jenis kartu, tidak perlu repot atau panik karena mesin CS Digital BCA siap membantu Anda. Nasabah atau calon nasabah hanya perlu membawa KTP elektronik saja sebagai alat verifikasi untuk transaksi di mesin CS Digital.⁶

Bank Central Asia menciptakan mesin CS digital bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengurus kendala kartu ATM nasabah seperti yang dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam surat al-Zalzalah ayat 7-8 yang menjelaskan tentang larangan mempersulit urusan orang lain yaitu yang berbunyi:

﴿يَرْهَقْ ذَرَّةً مِّثْقَالُ يَعْمَلُ ۚ وَمَنْ يَرَهُ ۚ خَيْرًا ذَرَّةً مِّثْقَالُ يَعْمَلُ فَمَنْ﴾⁷
Artinya: "(7) Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, dia akan melihat (balasan)-nya. (8) dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarrah, dia akan melihat (balasan)-nya".⁷

Dan adapun sabda Rasulullah SAW dalam salah satu hadis: *"Barang siapa yang mempersulit urusan seorang mukmin di dunia, maka Allah akan mempersulit urusannya di akhirat."* (HR. Muslim).⁸

Dari surat al-zalzalah ayat 7-8 dan sabda Nabi Muhammad SAW dapat disimpulkan jangan mempersulit urusan orang lain, maka Allah akan membalasnya di akhirat. Oleh karena itu, bank BCA memudahkan nasabah dalam melayani nasabahnya melalui mesin *Customer Service* (CS) Digital.

⁶ Alfie Tandiana Halim, et all, "Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA", *Journal of Young Entrepreneurs*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2022.

⁷ Sofiah, dkk, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Agustus 2024), Hal. 39.

⁸ <https://www.dompetdhuafa.org/mempersulit-urusan-orang-lain/>

Sudah ada penelitian yang diteliti oleh Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo yang berjudul “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA”. Hasil penelitian ini adalah peningkatan kepuasan pelanggan Bank BCA di DKI Jakarta lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari mesin CS digital secara positif dan signifikan. Hal ini karena terlihat dari tingginya nilai dari hasil uji indikator reliabilitas yaitu mesin CS digital dapat berguna sebagaimana fungsinya seperti pelayanan mencetak kartu ATM, registrasi e-banking, serta lupa PIN dan juga berguna dalam 24 jam. Pengaruh yang positif dan signifikan juga mampu diberikan oleh efektivitas pelayanan mesin CS digital Bank BCA terhadap kepuasan pelanggannya di DKI Jakarta. Perbedaan dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu penelitian mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.⁹ Sedangkan penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan mesin *Customer service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA KCP Besuki, dan faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki.

Kantor BCA di Kabupaten Situbondo ada 4 yaitu BCA KCU Situbondo, BCA KCP Bondowoso, BCA KCP Besuki, BCA KCP Asembagus. BCA KCP Besuki ini adalah salah satu cabang BCA yang ada di Kabupaten Situbondo

⁹ Alfie Tandiana Halim, et al “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA”, *Journal of Young Entrepreneurs*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2022.

yang memiliki mesin CS Digital dan merupakan inovasi terbaru yang ada di Kecamatan Besuki dan BCA KCP Besuki ini pernah mendapatkan penghargaan di ajang BCA Award pada tahun 2012 dan 2016.¹⁰

Tabel 1.1
Perbedaan Bank BCA Dengan Bank Lain

No.	Nama Bank	Keunggulan
1.	BCA (Bank Central Asia)	a. Layanan Digital: BCA dikenal memiliki layanan perbankan digital yang canggih, termasuk aplikasi mobile dan internet banking yang mudah digunakan. b. Jaringan ATM Luas: BCA memiliki jaringan ATM yang luas di seluruh Indonesia, sehingga nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan mereka. c. Transaksi Cepat: BCA sering kali dikenal memiliki proses transaksi yang cepat, termasuk transfer antar rekening dan pembayaran online.
2.	Bank Mandiri	a. Jaringan Cabang yang Luas: Mandiri memiliki jaringan cabang yang sangat luas di seluruh Indonesia, membuatnya mudah diakses oleh nasabah di berbagai daerah. b. Layanan Internasional: Mandiri memiliki layanan perbankan yang kuat untuk transaksi internasional, termasuk layanan valuta asing dan kartu kredit internasional. c. Inovasi Digital: Mandiri terus mengembangkan layanan perbankan digitalnya, termasuk aplikasi mobile yang canggih dan fitur-fitur digital lainnya.
3.	BNI (Bank Negara Indonesia)	a. Dukungan Pemerintah: Sebagai bank milik pemerintah, BNI memiliki dukungan yang kuat dari pemerintah Indonesia.

¹⁰ Vera Dianasari, diwawancara oleh Peneliti, Situbondo, 14 November 2024

		b. Layanan Korporat: BNI dikenal memiliki layanan korporat yang kuat, termasuk dukungan untuk perusahaan besar dan institusi keuangan. c. Layanan Internasional: BNI memiliki layanan perbankan yang kuat untuk transaksi internasional, termasuk layanan valuta asing dan perdagangan internasional.
4.	BRI (Bank Rakyat Indonesia)	a. Fokus pada Layanan Masyarakat: BRI dikenal sebagai bank yang fokus pada pelayanan masyarakat, terutama bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). b. Jaringan Kantor Pos: BRI memiliki kerjasama dengan Kantor Pos di seluruh Indonesia, memudahkan akses perbankan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. c. Layanan Mikro: BRI menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan mikro, seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR), untuk mendukung pengembangan UMKM di Indonesia.

Sumber: id.quora.com¹¹

Jadi dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BCA lebih dikenal oleh masyarakat karena BCA memiliki layanan perbankan yang unggul, dengan aplikasi digital yang canggih, jaringan ATM yang luas di seluruh Indonesia, dan proses transaksi yang sangat cepat, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan yang dimiliki oleh Bank BCA.

¹¹ id.quora.com, “Keunggulan Masing-Masing Bank: BCA, Mandiri, BNI, dan BRI” (diakses pada tanggal 15 Desember 2024)

Tabel 1.2
Daftar Kantor Cabang BCA di Kabupaten Situbondo

No.	Nama Cabang	Lokasi
1.	BCA KCU Situbondo	Jl. Diponegoro No.68, Palraman, Dawuhan, Kec. Situbondo, Kabupaten Situbondo
2.	BCA KCP Asembagus	Jl. Raya Asembagus, RT.003/RW.004, Trigonco Utara, Kampung Timur, Kec. Asembagus, Kabupaten Situbondo.
3.	BCA KCP Bondowoso	Jl. KH. Wahid Hasyim No.63, Blindungan, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso.
4.	BCA KCP Besuki	Jl. Raya Kauman No. 5 Kec. Besuki, Kabupaten Situbondo.

Sumber: Wawancara Kepala Cabang BCA KCP Besuki, (2024)¹²

Keunggulan BCA KCP Besuki jika dibandingkan dengan Cabang lain adalah terletak pada perolehan penghargaan-penghargaan di ajang kompetisi antar Bank BCA, perolehan penghargaan disetiap tahun membuat BCA KCP Besuki unggul di mata masyarakat. Adapun beberapa jenis penghargaan yang didapat oleh Bank BCA KCP Besuki adalah KCP Terbaik Nasional pada tahun 2012, penghargaan BCABlue Waves Hari Pahlawan 2021, masuk Top 5 BSQ KCP Terbaik Kanwil VII 2022, Masuk Nominator BCA Award 2023, mendapat penghargaan Digital Xperience STAR-KCP, dan BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan Pelayanan Extra mil sebagai Top 5 KCP Kanwil 7 Wave 1 2024. Keunggulan dari BCA KCP Besuki adalah dari segi penghargaan, kalo untuk segi pelayanan antar cabang sama yaitu mempunyai tujuan layanan yang sangat cepat.¹³

Alasan peneliti memilih BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki sebagai objek penelitian adalah peneliti tertarik untuk meneliti BCA Kantor Cabang

¹² Vera Dianasari, Diwawancara oleh peneliti, Situbondo, 14 November 2024

¹³ Dokumentasi Bank BCA KCP Besuki

Pembantu Besuki karena disana terdapat mesin pencetak kartu nasabah yang merupakan inovasi baru yang ada di Kecamatan Besuki. Selain itu, lokasi Kantor BCA KCP Besuki yang strategis berada di dekat Alun-alun Besuki, sehingga memudahkan nasabah untuk bertransaksi di BCA KCP Besuki. Alasan peneliti memilih obyek ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan melalui Mesin *Customer Service* (CS) digital sudah sesuai dengan keinginan nasabah karena nasabah ingin pelayanan yang sangat cepat, dengan adanya mesin CS Digital ini memudahkan nasabah dalam mengatasi permasalahan kartu ATM mereka tanpa mengantri lama.

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang **“Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo”**.

B. Fokus Penelitian

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

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

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian di atas, maka tujuan penulisan penelitian adalah:

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

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi beberapa pihak terutama hal praktis dan teoritis:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan berkontribusi dalam ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Bank Central Asia (BCA) khususnya pada mesin *Customer Service* (CS) digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya, baik untuk melengkapi atau melanjutkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat dengan adanya penelitian ini bagi peneliti yaitu untuk menambah wawasan dan memberikan pengalaman berharga bagi

peneliti, yang nantinya bisa menjadi modal berharga untuk masa depan.

b. Bagi Lembaga

1) Bank Central Asia KCP Besuki

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan yang memberikan informasi bermanfaat terutama yang nantinya berkaitan dengan mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah.

2) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat menjadi penambah pengetahuan dan juga memberikan informasi, juga dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini bagi masyarakat umum, diharapkan menjadi tambahan edukasi dan informasi bagi masyarakat terkait dengan mesin *Customer Service* (CS) digital yang ada di BCA KCP Besuki.

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. Kualitas pelayanan

Kualitas layanan merupakan perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima. Jika pengharapan yang dimiliki oleh pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan realita, maka dipastikan pelanggan tidak mencapai kepuasan yang diharapkan. Sebaliknya, jika ekspektasi lebih rendah daripada persepsi yang diterima, maka disimpulkan pelanggan telah mencapai tingkat kepuasan dalam menerima layanan.¹⁴

2. Mesin CS Digital (*Customer Service*)

CS Digital merupakan mesin transaksi *customer service* secara mandiri (*self-service*). Mesin ini dapat diakses 24 jam di lokasi-lokasi tertentu. Jenis transaksi yang dapat dilakukan meliputi penggantian kartu instan, pencetakan kartu untuk pembukaan rekening online, registrasi KlikBCA Individu, dan lain-lain. Mesin CS Digital dan *e-Service* biasanya akan dibantu oleh seorang *Customer Service* atau tidak sama sekali bagi nasabah yang sudah mengerti cara menggunakannya.¹⁵

3. Kartu ATM

Kartu ATM adalah sarana elektronik yang dibuat bank kepada pengguna rekening yang dapat dipakai untuk melakukan transaksi secara

¹⁴ Anom Garbo, Hanifah Rodhiatul Latifah, "Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan", *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 9, No. 2, 2024.

¹⁵ Harmony Jordan Miracle Setijadi, Is Fadhillah, "Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi Pada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya", *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 1, No. 02, 2024.

elektronis atas rekening nasabah seperti pengecekan saldo, transfer uang serta mengambil uang dari mesin ATM tanpa adanya pelayanan seorang teller.¹⁶

4. Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian. Nasabah juga merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.¹⁷

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan mesin *Customer Service* (CS) digital dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, khususnya dalam hal mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan kartu ATM.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹⁸ Berikut adalah susunan sistematika pembahasan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan landasan kajian yang berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai pembahasan yang sedang diteliti. Bab ini memuat

¹⁶ Eni Candra Nurhayati, *Manajemen Strategi Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (2023), 23.

¹⁷ Rio Adi Putra, *Analisis Faktor-Faktor Kecenderungan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahah Terhadap Pendapatan Bank (Studi Pada Nasabah BPRS Bandar Lampung)*, *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (2020).

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 104.

konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan juga sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sudah dilakukan dan juga mencakup kajian-kajian teoritis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini tentang metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan juga tahapan data.

BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini memuat gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, dan juga pembahasan temuan. Di sini, hasil penelitian disajikan dan dianalisis secara rinci.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang terkait dengan penelitian adalah 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”. 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.²⁰

2. Alfonsus B. Say & Lydia Lumban Gaol, (2021): "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Central

²⁰ 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).

Asia Tbk Kcu Kelapa Gading Jakarta Utara”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian dari jurnal ini adalah kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara serta adanya Fasilitas yang banyak juga memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Jadi kesimpulannya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara.²¹

3. Cynthia Anggraini Novitasari, dkk, (2021): “Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, Teknik analisis yang peneliti gunakan yaitu analisis deskriptif.

Hasil penelitian jurnal ini adalah Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kepada nasabah mobile banking bank BCA. Artinya, dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan seperti Mobile banking BCA memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat memberikan peran yang besar untuk memenuhi kepuasan nasabah. Kepercayaan nasabah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking bank BCA. Artinya, dalam hal ini kepercayaan yang diberikan mobile banking BCA yaitu memiliki tampilan yang mudah dipahami memberikan peran yang

²¹ Alfonsus B. Say & Lydia Lumban Gaol, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Central Asia Tbk Kcu Kelapa Gading Jakarta Utara, *Journal of Economics & Business*, Vol.10 No. 2 (2021).

besar untuk memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan yang diterima oleh nasabah dapat dirasakan dengan layanan yang diberikan oleh mobile banking BCA, seperti memberikan informasi secara lengkap dan akurat, serta memiliki tampilan mobile banking yang mudah dipahami oleh nasabah.²²

4. Sofiah dan Rizky Putri Ayu, (2022): “Implementasi Digital Saving dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian jurnal ini adalah yang pertama, Implementasi digital saving dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember menerapkan kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* melalui web BRI buka rekening.bri.co.id hal tersebut dapat memudahkan nasabah membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI buka rekening.bri.co.id dimanapun dan kapanpun. Sehingga dengan inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, modern, efektif dan efisien. Yang kedua, Hambatan yang dialami yakni terkait pada nasabah yang KTP nya belum terdaftar di dispenduk capil sehingga membuat pembuatan rekening digital ini tidak terkoneksi atau tidak terdata. Hambatan yang dialami oleh nasabah yakni ketika datanya tidak sinkron sehingga ketika nasabah ingin

²² Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, & Miguna Astuti, “Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA”, *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, Vol. 19 No. 02(2021): 55-66.

membuka rekening digital terhambat karena data nasabah tidak akurat. Serta menyebabkan pembuatan rekening digital tidak berhasil atau tidak sukses. Yang terakhir, Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai kekurangan yang dialami yakni terletak pada nasabah yang tidak atau kurang mengerti cara membuat rekening digital, dan masih diharuskan untuk datang ke bank. Kelebihannya dari adanya digital saving ini yaitu dapat mengurangi antrian CS dan juga meringankan pekerjaan CS, dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta tercapainya efisiensi waktu.²³

5. Dwi Endra Prasetyo, dkk, (2023): “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Hasil penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek di kantor BCA Syariah Yogyakarta secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi, yang telah terbukti.²⁴

²³ Sofiah dan Rizky Putri Ayu, “Implementasi Digital Saving dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”, *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, Vol. 4 No. 1 (September 2022)

²⁴ Dwi Endra Prasetyo, Putri Dwi Cahyani, & Ida Bagus Nyoman Udayana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 6 No. 1 April, (2023): 55-67.

6. Ana Pratiwi, Lilis wahyuningsih dan Shofia Auliya Az, (2023): “Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan sosialisasi kepada nasabah Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Adapun tahapan yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Kegiatan sosialisasi kepada nasabah Bank Muamalat KCP Banyuwangi telah terlaksana dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya pengetahuan peserta mengenai produk-produk layanan yang ada di Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Peserta juga merespon sosialisasi ini dengan baik yaitu dengan mengikuti beberapa program produk dan layanan yang ada di Bank Muamalat KCP Banyuwangi.²⁵

7. Siti Masrohatin dan Moh Hasan Abdul Wafi, (2023): “Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan lembaga keuangan mikro syariah suatu cara yang riil dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota (nasabah). Sehingga kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Kegiatan BMT

²⁵ Ana Pratiwi, Lilis wahyuningsih dan Shofia Auliya Az, (2023): “Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan*, Vol. 1, No. 2, (Januari 2023).

NU Jawa Timur Cabang Ajung adalah melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam melakukan meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi anggota serta masyarakat di lingkungannya.²⁶

8. Rafi Setiyo Widodo, (2023): “Faktor-Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA di Jabodetabek”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam penggunaan *Customer Service* Digital BCA sangat dipengaruhi oleh variabel fasilitas. Semakin banyak fasilitas yang ditawarkan perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka kecenderungan nasabah untuk menggunakan produk tersebut semakin meningkat. Selain itu, keputusan nasabah untuk menggunakan *Customer Service* Digital BCA juga dipengaruhi oleh variabel lokasi. Semakin terintegrasi lokasinya dengan pusat keramaian seperti perkantoran, mall, dan lain sebagainya, maka nasabah akan banyak menggunakan mesin *Customer Service* Digital tersebut. Sementara itu, faktor kemudahan penggunaan atau user friendly juga mempengaruhi keputusan nasabah. Semakin efektif dalam pengoperasiannya, maka nasabah akan memilih untuk menggunakan

²⁶ Siti Masrohatin dan Moh Hasan Abdul Wafi, “Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember”, *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Volume 01, Nomor 04, (November 2023).

mesin *Customer Service* Digital tersebut. Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Digital BCA mampu melayani nasabah dengan baik. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, perbankan harus memperhatikan faktor fasilitas, lokasi, dan kemudahan penggunaan (user friendly) pada layanan mesin *Customer Service* Digital.²⁷

9. Hersa Farida Qoriani dan Muhammad Khanifan Abdillah, (2024): “Analisis implementasi aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan melalui BSI Mobile, BSI KCP Jember Balung melakukan upaya edukasi kepada nasabah mengenai layanan digital. Dengan pemahaman nasabah tentang fungsi dan cara penggunaan produk, diharapkan dapat menarik minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Selain itu, BSI area Surabaya juga meningkatkan pelayanan langsung melalui petugas frontliner dan memanfaatkan teknologi dengan mengedepankan digitalisasi layanan, terutama dalam memperkuat BSI Mobile dengan segala fitur-fitur yang ada, menjadikannya sebagai super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah.²⁸

10. Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah dan Vanisya Aghi Macella, (2024): “Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak

²⁷ Rafi Setiyo Widodo, “Faktor Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA di Jabodetabek”, *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, (2023).

²⁸ Hersa Farida Qoriani dan Muhammad Khanifan Abdillah, “Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung”, *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 2 No. 3, (Maret 2024), Page 128-132.

Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah penerapan Sistem Layanan Online *Payment Point* pada UPTPPD Bondowoso banyak menggunakan sistem layanan ini, notice dari pelayanan online *payment point* berkisar 20 hingga 30 notice. Sistem ini sangat membantu dalam membayarkan tagihan pajak tanpa harus mendatangi kantor SAMSAT Bondowoso. Pelayanan ini mempermudah bagi Wajib Pajak (WP) yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT Bondowoso. *Payment Point* hanya berlaku bagi Wajib Pajak tahunan. Dalam pelaksanaannya, UPT PPD Bondowoso memiliki dua lokasi tempat penerapan *payment point* yaitu di daerah Wonosari dan Prajekan. Disamping itu juga wajib pajak bisa menggunakan sistem Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) melalui Indomaret dan Alfamart juga di beberapa aplikasi pembayaran seperti Link Aja dan Tokopedia.²⁹

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang	Perbedaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan

²⁹ Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah dan Vanisya Aghi Macella, “Implementasi *Payment Point* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso”, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, Volume 2; Nomor 2; (Juli 2024).

		Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo	kualitas pelayanan dalam perbankan.	penelitian kuantitatif deskriptif.
2.	Alfonsus B. Say & Lydia Lumban Gaol, (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Central Asia Tbk Kcu Kelapa Gading Jakarta Utara	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti di bank BCA dan mengkaji tentang kualitas pelayanan yang ada di bank BCA.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
3.	Cynthia Anggraini Novitasari, dkk, (2021)	Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang bank BCA dan juga menjelaskan tentang nasabah.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak dalam metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif, dan analisis deskriptif.
4.	Sofiah dan Rizky Putri Ayu, (2022)	Implementasi Digital Saving dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada tempat penelitian sangat berbeda jurnal ini meneliti di bank BRI sedangkan yang akan saya teliti di bank BCA.
5.	Dwi Endra Prasetyo, dkk, (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah	Perbedaan dalam penelitian ini adalah teletak dalam

		Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel	sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan di bank BCA.	metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif.
6.	Ana Pratiwi, Lilis wahyuningsih dan Shofia Auliya Az, (2023)	Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan di suatu bank dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada yang akan diteliti yaitu tentang produk di bank Muamalat, Sedangkan yang akan saya teliti yaitu mesin CS digital milik bank BCA.
7.	Siti Masrohatin dan Moh Hasan Abdul Wafi, (2023)	Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember”.	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan di suatu bank dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada obyek yang akan diteliti sangat berbeda yaitu teller sedangkan yang akan saya teliti adalah mesin <i>Customer Service Digital</i>
8.	Rafi Setiyo Widodo, (2023)	Faktor-Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin <i>Customer Service Digital</i> Bank BCA di Jabodetabek.	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama menjelaskan tentang Mesin <i>Customer</i>	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakann

			<i>Service</i> digital dan tempat penelitian yang sama yaitu Bank BCA.	metode kuantitatif.
9.	Hersa Farida Qoriani dan Muhammad Khanifan Abdillah, (2024)	Analisis implementasi aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga mengkaji tentang kualitas pelayanan di bank.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada tempat penelitian yang diteliti sangat berbeda dengan apa yang akan saya teliti yaitu bank BCA.
10.	Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah dan Vanisya Aghi Macella, (2024)	Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso	Persamaan yang terdapat dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada tempat penelitian yang diteliti sangat berbeda dengan yang akan saya teliti yaitu bank BCA.

Sumber: data diolah oleh Peneliti (2024)

Dari 10 penelitian di atas bahwa terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan di berbagai bank, termasuk Bank Mandiri, BCA, BRI, BSI, dan Bank Muamalat. Penelitian-penelitian tersebut menggunakan berbagai metode penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif, dengan fokus yang berbeda-beda, seperti kepuasan nasabah, fasilitas, mobile

banking, digital saving, citra merek, dan sistem pelayanan teller. Secara umum, semua penelitian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Selain kualitas pelayanan, faktor lain seperti fasilitas, kemudahan penggunaan, dan citra merek juga terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dari berbagai penelitian yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di sektor perbankan. Bank yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik akan lebih mudah mendapatkan dan mempertahankan nasabah.

B. Kajian Teori

Dalam bagian ini, teori dibahas sebagai perspektif untuk melakukan penelitian. Pembahasan teori yang lebih luas dan mendalam akan membantu peneliti memperdalam pengetahuan peneliti tentang masalah yang akan dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Teori dalam penelitian kualitatif dianggap sebagai ide, bukan untuk diuji, ini membedakannya dari penelitian kuantitatif.

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik

yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung.³⁰ Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan konsep dari kerangka strategi pemasaran dengan fokus pemikiran bahwa pelanggan memiliki harapan dan perusahaan berupaya dalam mengimbangi harapan tersebut dengan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.³¹

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek.³²

b. Karakteristik Kualitas

Terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

³⁰ Dahlan, *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*, (2023), Hal.08.

³¹ Kadek Riyan Putra Richadinata, *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (Cilacap, 2024), 33-34.

³² Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta, 2003), Hal. 36.

- 1) *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- 2) *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari:
 - a) Sikap dan perilaku pekerja
 - b) Kendalan dan sifat dapat dipercaya
 - c) Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
- 3) *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.³³

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. Dan adapun kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

³³ Mu'ah dan masram, *Loyalitas Pelanggan "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*, (Zifatama Jawara, 2021), Hal. 71-72.

- 1) *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen / pelanggan.
- 2) *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen.
- 4) *Empathy* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangibles* (Terjamah), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.³⁴

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

³⁴ Mu'ah dan masram, *Loyalitas Pelanggan "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*, (Zifatama Jawara, 2021), Hal. 72.

dalam organisasi dan berperan kunci dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan 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.³⁵

2. Mesin CS Digital (*Customer Service*)

a. Pengertian Mesin CS Digital

Mesin CS Digital (*Customer Service*) adalah layanan terbaru BCA yang mengusung konsep self-service sehingga memudahkan nasabah mengurus kendala kartu selama 24 jam di lokasi tertentu tanpa harus mengantri di kantor cabang. Tak hanya ganti kartu, CS Digital juga menawarkan layanan registrasi untuk BCA Mobile, KlikBCA, dan SMS BCA. Mesin CS Digital berfungsi untuk membantu nasabah agar dapat mencetak kartu digital ke fisik, mengganti kartu ATM apabila lupa PIN, mengurus kartu hilang dan rusak, mengubah jenis kartu, dan mencetak kartu yang sudah *expired* secara gratis. Kartu ATM *expired* bisa diganti dengan jenis kartu yang berbeda. Misalnya, Blue ke Gold atau sebaliknya secara gratis apabila diganti tiga bulan sebelum masa berlaku kartu habis. Ketika nasabah ingin mengganti kartu, nasabah perlu membawa e-KTP.³⁶

³⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), 27-48.

³⁶ Bca.co.id

b. Mekanisme penggunaan Mesin CS Digital

Cara Nasabah bertransaksi di Mesin CS Digital yaitu sebagai berikut:

- 1) Sentuh layar mesin CS Digital, kemudian pilih menu Kartu
- 2) Pilih menu cetak kartu jika ingin mencetak kartu bagi nasabah baru, dan pilih menu ganti kartu untuk nasabah yang ingin mengganti kartu.
- 3) Silahkan Tap KTP Elektronik
- 4) Selanjutnya, Verifikasi Sidik Jari
- 5) Silahkan Input Nomor Rekening Anda
- 6) Silahkan pilih jenis kartu
- 7) Selanjutnya, Aktivasi PIN
- 8) Mesin mengeluarkan kartu yang nasabah inginkan, dan Transaksi selesai.³⁷

3. Kartu ATM

a. Pengertian kartu ATM

Kartu ATM adalah sarana elektronik yang dibuat bank kepada pengguna rekening yang dapat dipakai untuk melakukan transaksi secara elektronik atas rekening nasabah seperti pengecekan saldo, transfer uang serta mengambil uang dari mesin ATM tanpa adanya pelayanan seorang teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat

³⁷ bca.co.id <https://www.bca.co.id/id/informasi/Edukatips/2020/12/29/02/34/Cetak-sendiri-Kartu-ATM-Emang-bisa>

rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM. Kartu ATM merupakan sarana yang disediakan oleh perbankan, dimana ATM merupakan kartu yang khusus disediakan oleh bank dan diberikan kepada pengguna rekening.³⁸

b. Jenis Kartu ATM BCA

Secara garis besar Kartu BCA terbagi menjadi dua, yaitu BCA Mastercard dan GPN. Untuk membedakan dua kartu ini sangat mudah, yaitu melalui logo yang ada di bagian depan kartu. Kartu BCA Mastercard terdapat logo bulat berwarna merah dan orange dipojok kanan, sedangkan kartu BCA GPN terdapat logo burung berwarna merah dan tulisan GPN di pojok kanan kartu tersebut.³⁹

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang

³⁸ Eni Candra Nurhayati, *Manajemen Strategi Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (2023), 23.

³⁹ Bca.co.id

dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁰

b. Sifat-sifat Nasabah

Adapun sifat-sifat seorang nasabah adalah sebagai berikut:

1) Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

⁴⁰ Trisadini P. Usanti & Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 23.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.⁴¹



⁴¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: KENCANA, 2018), 184.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menganalisis dan menginterpretasikan teks serta hasil wawancara dengan tujuan mengungkapkan makna dari suatu fenomena. Penelitian ini lebih bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambaran, tanpa penekanan angka. Setelah data dianalisis, hasilnya dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman oleh orang lain.⁴²

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan.⁴³ Peneliti memilih penelitian kualitatif deskriptif adalah untuk menggali pemahaman mendalam tentang mesin CS Digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki. Penelitian ini berfokus pada pencarian makna dari fakta-fakta yang ada. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengungkapkan makna dibalik suatu fenomena berdasarkan informasi yang ditemukan.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2018), 3.

⁴³ Zuchri abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (2021), 30.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki yang beralamatkan di Jl. Raya Kauman No. 5 Besuki, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68357. Peneliti memilih lokasi tersebut karena keberadaannya yang sangat strategis dan aksesibilitasnya yang baik, berada di dekat Alun-Alun Besuki.⁴⁴ Selain itu, pilihan ini didasari oleh kenyataan bahwa Bank BCA 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 *Purposive*, peneliti sejak awal sudah memutuskan tujuan apa saja yang ditetapkan di depan dalam pengambilan jumlah informan.⁴⁵ Alasan peneliti memilih informan tersebut adalah karena informan yang dianggap memiliki Pengalaman dan pengetahuan yang mendalam memungkinkan informan memberikan informasi yang lebih akurat dan terpercaya. Mereka dapat membedakan antara fakta, opini, dan asumsi dengan lebih baik. Serta Informan yang ahli cenderung lebih objektif dalam memberikan informasi, sehingga mengurangi potensi bias dalam data yang dikumpulkan.

⁴⁴ https://lewatmana.com/lokasi/6030/bca-kcp-besuki/#google_vignette

⁴⁵ Sri Iswati dan Dimas Agung Trisliatanto, *Menggali Makna Perspektif Penelitian Kualitatif: Integrasi Kearifan Lokal Dalam Pengembangan Model Intelektual Kapital* (CV. Jakad Media Publishing) hal. 76

Adapun informan yang menjadi subjek penelitian ini adalah Kepala Cabang, *Customer Service*, Satpam dan Nasabah BCA KCP Besuki.

Nama-nama yang dijadikan subyek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Vera Dianasari, Selaku Kepala Cabang BCA KCP Besuki
2. Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti, Selaku *Customer Service* BCA KCP Besuki
3. Adam Fiqkri, Selaku Satpam BCA KCP Besuki
4. Siti Huzaimah, Selaku Nasabah BCA KCP Besuki
5. Muhammad Sya'in, Selaku Nasabah BCA KCP Besuki
6. Alan fitriyanto, Selaku Nasabah BCA KCP Besuki

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menganalisis dan menafsirkan data sesuai dengan studi lapangan maka diperlukan data yang akurat dan terpercaya sehingga nantinya hasil dari proses penelitian dinyatakan benar dan dapat dipercaya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Kegiatan observasi merupakan salah satu kegiatan yang kita lakukan untuk memahami lingkungan, selain membaca koran, mendengarkan radio dan televisi, atau berbicara dengan orang lain. Observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung atau tanpa mediator atau

sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.⁴⁶

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi partisipasi (*participant observation*). Observasi partisipasi (*participant observation*), dalam observasi ini peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti, dengan observasi partisipasi ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.⁴⁷ Data yang diperoleh melalui observasi diantaranya sebagai berikut:

- a. Letak geografis Bank BCA KCP Besuki
- b. Gambaran dan kondisi Bank BCA KCP Besuki
- c. Aktivitas layanan melalui mesin CS Digital di BCA KCP Besuki
- d. Sikap *Reliability* (Handal), *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Terjamah) dari para pegawai BCA KCP Besuki.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang mengenai suatu subjek yang spesifik. Sebuah proses komunikasi interaksional dengan tujuan yang telah ditetapkan, untuk mendalami tema tertentu melalui

⁴⁶ Nur Eni Fatmawati, *Skripsi universitas Multimedia Nusantara*, (2022).

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Sugiyono, (2020), Hal. 203 <https://www.scribd.com/document/729101674/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020>

deretan pertanyaan. Wawancara merupakan salah satu teknik utama yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Dalam teknik wawancara ini, peneliti menerapkan pendekatan wawancara semi-terstruktur yang merupakan gabungan dari wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara semi-terstruktur telah disusun sebelumnya, namun dapat diubah-ubah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh responden. Interviewer telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada interviewee tetapi urutan pengajuan pertanyaan-pertanyaan tersebut bersifat fleksibel karena bergantung pada arah pembicaraan. Dengan demikian, wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih akurat dan juga memudahkan dalam perbandingan data.⁴⁸

Informan yang ingin peneliti wawancarai pada penelitian ini adalah Kepala Cabang, *Customer Service*, Satpam dan Nasabah BCA KCP Besuki. Adapun wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu:

- a. Mengenai kualitas pelayanan mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA KCP Besuki.
- b. Mengenai faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki.

⁴⁸ Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta: 2021). Hal 08

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang juga penting dalam penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dengan teknik observasi dan wawancara terkadang belum mampu untuk menjelaskan makna fenomena yang terjadi dalam situasi sosial tertentu, sehingga dokumentasi ini sangat diperlukan untuk memperkuat data. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terpercaya.⁴⁹ Teknik dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, metode dokumenter digunakan untuk menghimpun data yang relevan dengan penelitian. Metode dokumentasi diperlukan untuk memperoleh data:

- a. Sejarah berdirinya BCA
- b. Visi dan Misi BCA
- c. Struktur organisasi BCA KCP Besuki

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan

⁴⁹ Mawardani, *Praktis Penelitian Kualitatif* (Sleman: Deepublish, 2020), 52.

sketsa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat simpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵⁰

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti komputer, notebook, dan lain sebagainya.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif

⁵⁰ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 161.

yang memerlukan kecerdasan, keleluasaan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan dengan teman atau orang lain yang dipandang cukup menguasai permasalahan yang diteliti. Melalui diskusi itu, wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data selama pengumpulan di lapangan, sebelum data benar-benar terkumpul yang dilakukan BCA KCP Besuki Situbondo.

2. Display Data (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Disarankan agar dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, *network* (jaringan kerja), dan chart.

Dalam tahap ini peneliti menyajikan informasi yang tersusun, data yang disajikan diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵¹

Dalam tahap ini peneliti menyimpulkan dari hasil tahap-tahap analisis sebelumnya dan menjawab semua fokus masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang digunakan atau analisis merupakan representasi yang benar, akurat, dan dapat diandalkan dari fenomena yang akan diteliti. Pemeriksaan keabsahan data adalah tahap penting dalam penelitian, analisis data, dan pengambilan keputusan yang berbasis data. Dalam penelitian ini menggunakan pengecekan keabsahan data yaitu teknik triangulasi.⁵²

Triangulasi adalah proses uji keabsahan data yang memberikan keyakinan pada peneliti bahwa data telah dikonfirmasi pada sumber, metode, teori, dan antar peneliti lain serta waktu yang berbeda. Dengan cara seperti itu

⁵¹ Umriati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: 2020), 88-89.

⁵² Muhammad Subhan Iswahyudi et al, *Buku ajar Metodologi penelitian*, 108-109.

peneliti akan lebih yakin bahwa data yang diperolehnya telah sesuai dengan kenyataan di lapangan penelitian. Ada beberapa jenis triangulasi, yakni triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi teori, triangulasi antar peneliti, dan triangulasi waktu.⁵³ Teknik triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan dua cara, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data mengeksplorasi kebenaran informasi tertentu melalui metode dan sumber pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, selain wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi partisipan, dokumen tertulis, dokumen arsip, dokumen sejarah, dokumen resmi, catatan atau tulisan pribadi, dan gambar atau foto. Dalam tahap ini peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memahami data dan informasi, dan peneliti bisa memastikan bahwa hasil peneliti mengurangi kemungkinan bias yang berasal dari satu sumber atau perspektif saja.

2. Triangulasi Teknik

Merupakan teknik pengumpulan data yang berbeda (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memperoleh informasi data dengan sumber yang sama. Dalam Tahap ini peneliti mengumpulkan data sekaligus mengecek kredibilitas data untuk kebenaran data.

⁵³ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Media Nusa Kreatif, 2016), 224-225.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian perlu diuraikan yang mana nantinya bisa memberikan deskripsi tentang keseluruhan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis data, sampai penulisan laporan. Tahapan yang perlu dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap pra Lapangan, Tahap Penelitian Lapangan dan Tahap Akhir Penelitian Lapangan.

1. Tahap Pra- Lapangan

- 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 Penelitian Lapangan

- a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian
- b. Memasuki lokasi penelitian
- c. Mencari sumber data yang telah ditentukan/obyek penelitian.
- d. Terlibat aktif dalam pengumpulan data
- e. Menganalisa data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.

3. Tahap akhir penelitian lapangan

- a. Penarikan kesimpulan
- b. Menyusun data yang telah ditetapkan Kritik dan saran

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Central Asia

Gambar 4. 1
Logo Bank Central Asia



Sumber: www.bca.co.id

BCA adalah singkatan dari PT Bank Central Asia Tbk, sebuah bank swasta terbesar di Indonesia yang memiliki sejarah panjang dan perkembangan yang signifikan. Pada tahun 1955, berdiri NV Perseroan Dagang dan *Industrie Semarang Knitting Factory* yang menjadi cikal bakal Bank Central Asia (BCA). Setelah dua tahun beroperasi, perusahaan ini berganti nama dan beralih ke sektor perbankan dengan nama NV Bank Central Asia. Pada 21 Februari 1957, Soedono Salim, atau yang dikenal dengan Liem Sioe Liong, sebagai pendiri BCA, memulai operasinya dengan kantor pusat di Jakarta.

Pada tahun 1970, tepatnya pada 2 September 1975, nama bank berubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA) dan BCA mulai memperkuat jaringan cabangnya. Pada tahun 1977, BCA melakukan merger dengan dua bank lain, termasuk Bank Gemari milik Yayasan

Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia, yang mengubah BCA menjadi bank devisa. BCA memanfaatkan status bank devisa ini pada tahun 1980-an untuk mendapatkan izin dari Bank Indonesia untuk mengeluarkan kartu kredit internasional atas nama BCA. BCA juga memperluas jaringan kantor cabang dan mengembangkan sistem teknologi informasi.

Pada tahun 1980, BCA secara agresif memperluas jaringan cabangnya seiring dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. Selain itu, BCA memperkenalkan berbagai produk dan layanan, serta mengembangkan sistem teknologi informasi dengan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Pada tahun 1990, BCA mulai mengembangkan jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), yang semakin diperluas dalam kerjasama dengan PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon dan Citibank untuk pembayaran kartu kredit.

Pada tahun 1998, Indonesia mengalami krisis moneter, dan BCA menghadapi penarikan besar-besaran uang nasabah. BCA kemudian diambil alih dalam program rekapitalisasi yang dilakukan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), yang menguasai 92,8% saham BCA. Proses rekapitalisasi selesai pada 1999, dengan BPPN menggantikan kredit pihak terkait dengan Obligasi Pemerintah. Pada periode 2000 hingga 2005, BCA mengembangkan produk dan layanan, terutama di bidang perbankan elektronik seperti Debit BCA, Tunai BCA, KlikBCA,

m-BCA, dan EDC BIZZ. BCA juga mendirikan *Disaster Recovery Center* di Singapura dan memperluas bisnis pembiayaan mobil melalui BCA Finance. Pada tahun 2000-an, BCA melaksanakan divestasi saham melalui Penawaran Saham Publik Perdana (IPO) dan meningkatkan keterlibatan di sektor pembiayaan serta perbankan Syariah.

Pada tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap dan meluncurkan produk Flazz Card. Pada 2008-2009, BCA bertahan di tengah krisis global dengan memperkuat sistem IT dan membangun layanan untuk nasabah *high-net-worth individuals*. Pada 2010 hingga 2013, BCA memperluas jangkauannya dengan memasuki bisnis perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum, dan sekuritas. BCA juga memperkenalkan layanan baru seperti mobile banking dan *Electronic Banking Center*. Pada 2014 hingga 2016, BCA meluncurkan aplikasi 'Sakuku' dan 'MyBCA' untuk mendukung perbankan digital, serta memperkuat bisnis *bancassurance*.

Pada 2017 hingga 2018, BCA berkolaborasi dengan perusahaan *fintech* melalui API untuk mendukung *e-commerce* dan *cashless payments*, dan mengembangkan layanan *peer-to-peer* transfer serta fitur baru dalam aplikasi mobile-nya. Di sektor UMKM, BCA meluncurkan proyek percontohan untuk meningkatkan penetrasi pasar. Pada 2019 hingga 2020, BCA mengakuisisi PT Bank Royal Indonesia dan fokus pada pengembangan bank digital. Selain itu, BCA meluncurkan berbagai

inovasi layanan digital seperti BCA Keyboard, pembukaan rekening melalui BCA Mobile, dan pengembangan konsep *future branch* model untuk meningkatkan *customer experience* dan efisiensi operasional di kantor cabang.⁵⁴

2. Visi dan Misi Bank Central Asia

a. Visi Bank Central Asia

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

b. Misi Bank Central Asia

- 1) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- 3) Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

3. Tata Nilai Bank Central Asia

- a. Fokus Pada Nasabah: Perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
- b. Integritas: Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen

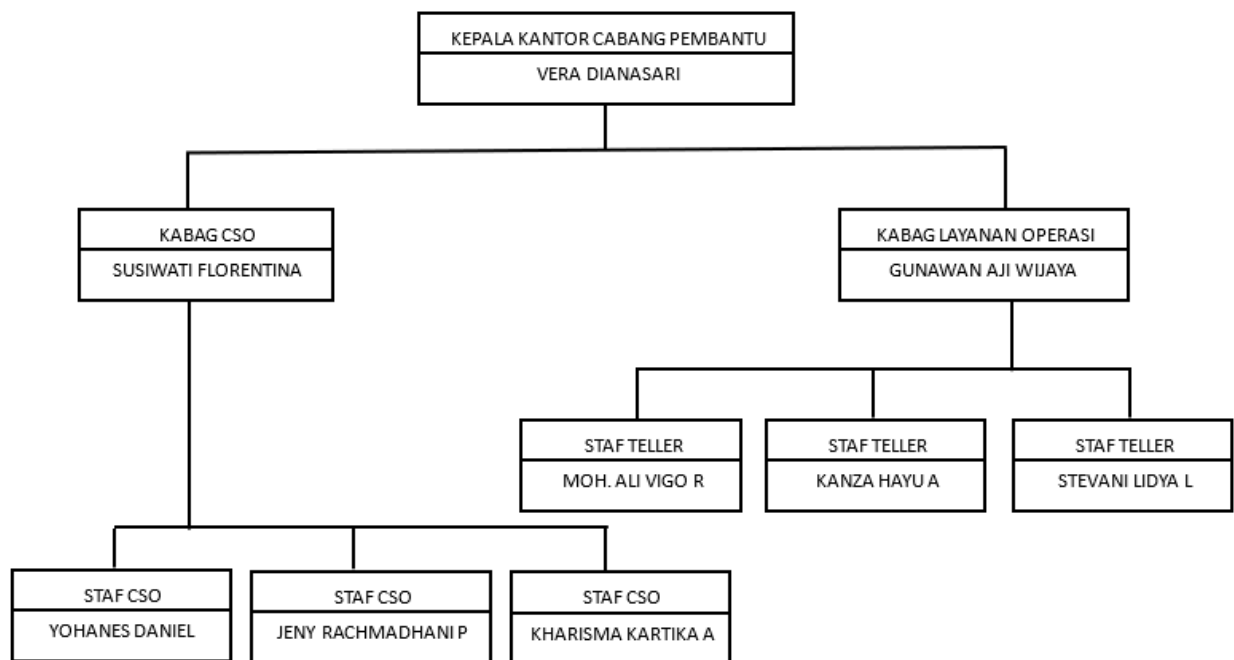
⁵⁴ <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA>

pada peran atau tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.

- c. Kerjasama Tim: Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Berusaha Mencapai Yang Terbaik: Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

4. Struktur Organisasi BCA KCP Besuki

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi BCA KCP Besuki



Sumber: Dokumentasi Bank BCA KCP Besuki

5. Deskripsi Jabatan

a. Kepala Cabang

Tugas Kepala Cabang:

- 1) Mengelola operasional kantor cabang, termasuk pelayanan konsumen, administrasi, dan sumber daya manusia
- 2) Menilai kondisi pasar dan mencari peluang untuk meningkatkan pendapatan
- 3) Mengelola anggaran dan mengalokasikan dana
- 4) Melatih, mengembangkan, dan memotivasi staf
- 5) Mengatasi masalah kepuasan konsumen dan karyawan
- 6) Memastikan kegiatan operasional sesuai dengan standar dan hukum yang berlaku
- 7) Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan operasional
- 8) Memimpin kegiatan pemasaran
- 9) Melakukan monitoring kegiatan operasional
- 10) Melaporkan pencapaian dan perkembangan cabang kepada manajemen pusat

b. Kepala Bagian CSO

Tugas Kepala Bagian CSO:

- 1) Memproses transaksi bank secara tepat waktu, seperti transfer dana, penyetoran, dan penarikan dana
- 2) Membantu nasabah memilih produk yang sesuai
- 3) Memberikan saran dalam mengambil keputusan keuangan

- 4) Membantu nasabah dalam pendaftaran rekening baru
- 5) Memberikan informasi seputar produk perbankan kepada nasabah
- 6) Membantu nasabah dalam memahami layanan yang tersedia
- 7) Membantu nasabah dalam mencapai tujuan finansial

c. Kepala Bagian Layanan Operasi

Tugas Kepala Bagian Layanan Operasi:

- 1) Bertanggung jawab kepada bidang operasional
- 2) Melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai oleh teller
- 3) Memberikan solusi apabila terjadi masalah di counter dan bila teller selisih melakukan *balancing* akhir hari.
- 4) Memberikan *offer rate* atas transaksi yang melebihi wewenang teller.
- 5) Melakukan verifikasi dan pencocokan atas *balancing* akhir hari.
- 6) Memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya atas seluruh jalannya transaksi yang ditangani teller.
- 7) Memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan SOP
- 8) Memastikan standar layanan terpenuhi
- 9) Memastikan pengelolaan dokumen berjalan sesuai ketentuan
- 10) Memonitor kegiatan layanan nasabah
- 11) Mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang

d. Teller

Tugas Teller:

- 1) Memberikan jasa layanan transaksi baik bersifat tunai maupun non tunai
- 2) Penerimaan dan pembayaran tunai atau nontunai dalam bentuk mata uang rupiah maupun valuta asing.
- 3) Memeriksa kelengkapan transaksi yang ditangani dan peningkatan mutu layanan.
- 4) Memeriksa saldo uang tunai teller pada cash box.
- 5) Menerima uang tunai dan cek untuk setoran
- 6) Memeriksa keakuratan slip setoran
- 7) Memproses transfer, penarikan, dan setoran uang
- 8) Memeriksa cek untuk verifikasi informasi
- 9) Mengidentifikasi kesalahan dalam transaksi
- 10) Menyelesaikan permasalahan terkait rekening nasabah
- 11) Menginput transaksi nasabah ke komputer
- 12) Mengelola pembayaran tagihan dan pembelian
- 13) Verifikasi identitas nasabah

e. *Customer Service*

Tugas *Customer Service*:

- 1) Memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

- 2) Melayani dan memenuhi harapan nasabah.
- 3) Melakukan pekerjaan administratif
- 4) Membantu nasabah membuka rekening tabungan, deposito, atau rekening online
- 5) Membantu nasabah mengaktifkan mobile banking
- 6) Membantu nasabah mengganti kartu ATM, Menjawab pertanyaan dan masalah nasabah, dan Memberikan saran produk dan layanan bank
- 7) Menagih pembayaran pinjaman
- 8) Mengurus administrasi nasabah
- 9) Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- 10) Membantu nasabah dalam proses transaksi, seperti penyetoran, penarikan dana, dan pengajuan pinjaman.

B. Penyajian Data dan Analisis

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 optimalisasi kualitas pelayanan melalui mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo. Selanjutnya, fokus penelitian, presentasi data, dan beberapa temuan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah pada BCA KCP Besuki

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dalam meneliti analisis kualitas pelayanan mesin *Customer Service* (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo. Terdapat beberapa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

a. *Reliability* (Handal)

Merupakan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Vera Dianasari selaku kepala cabang BCA KCP Besuki, beliau menjelaskan bahwa:

“BCA KCP Besuki menjanjikan pelayanan yang sangat cepat dan mudah untuk para nasabahnya. Semisal ketika ada nasabah ke BCA ini semua pegawai BCA berkontribusi membantu nasabah, harus mempunyai sikap yang tanggap dan ketika ada nasabah yang merasa kebingungan langsung ditanyakan apa keluhannya dan jika *customer Service* lagi ada nasabah salah satu pegawai (seperti satpam, *cleaning service*, dll) boleh membantu nasabah dalam bertransaksi di mesin CS Digital.”⁵⁵

Dari pernyataan ibu Vera Dianasari yang mengatakan setiap pegawai harus mempunyai sikap yang tanggap atau respon yang baik terhadap nasabahnya. Adapun wawancara yang peneliti lakukan dengan

⁵⁵ Vera Dianasari, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

bapak Adam Fikqri selaku satpam BCA KCP Besuki untuk menguatkan pernyataan tersebut, beliau mengatakan:

“Ketika ada nasabah yang datang ke bank BCA KCP Besuki saya tanyakan terlebih dahulu apa keperluannya dan apakah nasabah tersebut membutuhkan bantuan. Jika ada nasabah mau bertransaksi di mesin CS Digital saya tanyakan kembali untuk permasalahan apa, kemudian nasabah mempunyai keluhan kartu *expired* dan nasabah tersebut belum mengetahui cara menggunakan mesin tersebut disini saya langsung membantu nasabah tersebut untuk bertransaksi di mesin CS Digital.”⁵⁶

Dikuatkan juga degan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Siti Huzaimah selaku nasabah BCA KCP Besuki, bahwa:

“Saya datang ke bank BCA untuk menyelesaikan permasalahan kartu ATM saya yaitu untuk mengganti kartu saya yang hilang. Sebelumnya saya belum mengetahui cara untuk menggunakan mesin CS Digital dan saya dibantu oleh *Customer Service* dan diberi penjelasan terkait kegunaan mesin CS Digital dan untuk pelayanan menggunakan mesin ini saya merasa sangat puas dan prosesnya yang sangat cepat.”⁵⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa BCA KCP Besuki memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada nasabahnya. Seluruh pegawai, termasuk satpam dan petugas kebersihan, turut berperan dalam membantu nasabah, baik dalam memberikan informasi atau membantu penggunaan mesin CS Digital. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan Bapak Adam Fikri, satpam BCA, yang menunjukkan sikap tanggap dalam membantu nasabah yang membutuhkan bantuan. Selain itu, Ibu Siti Huzaimah, seorang nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang cepat dan

⁵⁶ Adam Fikqri, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

⁵⁷ Siti Huzaimah, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

penjelasan yang jelas mengenai penggunaan mesin CS Digital untuk mengatasi masalah kartu ATMnya.

b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban)

Merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti selaku *Customer Service* BCA KCP Besuki, beliau menyampaikan bahwa:

“Misal nih, jika ada nasabah yang mau ganti kartu (kartu hilang, kartu rusak, kartu *expired*, dan kartu tertelan oleh mesin ATM), atau ada nasabah yang mau cetak kartu. Sekarang kan era digital kalo sebisa mungkin kita mengarahkan nasabah untuk bertransaksi di mesin *Customer Service* (CS) Digital. Karena dengan bertransaksi di mesin CS Digital membantu nasabah lebih efisien waktu yang awalnya bisa mencapai 30 menit jika bertransaksi di CSO (*Customer Service Office*) jika dibandingkan dengan bertransaksi di mesin CS Digital bisa mencapai 2-5 menit.”⁵⁸

Pernyataan ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti yang menjelaskan tentang mesin *Customer Service* (CS) Digital lebih menghemat waktu nasabah saat bertransaksi, hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan dari bapak Alan Fitriyanto selaku nasabah BCA KCP Besuki, bahwa:

“Dengan adanya mesin *Customer Service* Digital ini membantu saya dalam bertransaksi dan menyelesaikan permasalahan kartu ATM saya, mesin ini juga mempermudah nasabah dalam menggunakannya dan bagi saya pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* (CS) Digital ini lebih efisien waktu tanpa

⁵⁸ Jeny rachmadhani Putri Trisnawanti, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

mengantri lama. Saya tidak mengalami kesulitan pada saat menggunakan mesin tersebut.”⁵⁹

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh bapak Muhammad

Sya’in selaku nasabah BCA KCP Besuki, beliau mengatakan:

“Sebenarnya enak buat nasabah dengan adanya mesin CS Digital ini membantu nasabah dan mempercepat layanan nasabah untuk mengganti kartu, mencetak kartu bagi nasabah yang baru membuka rekening BCA, Registrasi M-Banking, KlikBCA, dll. Karena tidak perlu mengantri lama di CSO (*Customer Service Office*) akan tetapi langsung dengan menggunakan mesin CS Digital.”⁶⁰

Dari hasil wawancara di atas bahwa mesin *Customer Service* (CS) Digital memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti mengganti kartu, mencetak kartu, dan melakukan registrasi layanan perbankan lainnya. Penggunaan mesin ini mengurangi waktu antrian yang biasanya mencapai 30 menit di *Customer Service Office* (CSO) menjadi hanya 2-5 menit. Nasabah menyatakan bahwa pelayanan menggunakan mesin CS Digital sangat membantu dan mempermudah proses transaksi mereka, serta memberikan kenyamanan dengan proses yang sangat cepat dan efisien.

c. *Assurance* (Jaminan)

Adalah pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ibu Vera Dianasari selaku Kepala Cabang BCA KCP Besuki, bahwa:

⁵⁹ Alan Fitriyanto, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

⁶⁰ Muhammad Sya’in, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

“Nasabah yang datang ke BCA KCP Besuki ini kan dengan permasalahan kartu yang berbeda-beda untuk menyelesaikan masalah yang ada pada masing-masing nasabah. Nasabah bisa langsung di arahkan ke mesin CS Digital dengan fitur-fitur (ganti kartu (bagi nasabah yang sudah mempunyai rekening BCA), cetak kartu (bagi nasabah yang baru membuka rekening di BCA), registrasi M-Banking, KlikBCA, dll) dalam bertransaksi di mesin CS Digital membutuhkan E-KTP dan sidik jari telunjuk (*finger print*). Semisal terjadi kendala pada saat menggunakan mesin CS Digital alangkah baiknya ditanyakan kembali pada nasabahnya mau apa tidak diulang-ulang transaksinya.”⁶¹

Pernyataan dari ibu Vera Dianasari yang menjelaskan tentang kesopansantunan terhadap nasabahnya, merespon nasabah dengan sangat baik, dapat dikuatkan dengan pernyataan dari bapak Adam Fikqri selaku Satpam BCA KCP Besuki, beliau menyampaikan:

“Dengan adanya teknologi digital seperti mesin CS Digital sangat membantu nasabah dalam mengoperasikannya yaitu untuk mengganti kartu atau mencetak kartu. Adapun keunggulan dari mesin CS Digital adalah tidak perlu mengantri panjang jika nasabah tersebut sudah paham untuk melakukan pergantian kartu atau pencetakan kartu di mesin CS Digital. Disini kami siap membantu nasabah yang baru mengetahui adanya mesin ini di BCA.”⁶²

Dikuatkan juga dengan pernyataan bapak Muhammad Sya'in selaku nasabah BCA KCP Besuki, beliau mengatakan:

“Saya datang ke BCA dan saya mempunyai keluhan kartu *expired*, yang mana kartu saya harus diganti terlebih dahulu agar bisa digunakan kembali untuk bertransaksi seperti biasa. Saya ditanya oleh satpam apa keperluan saya sampai datang ke bank BCA. kebetulan pada saat itu *Customer Service* masih ada nasabah yang dilayani, dan saya ditanya apakah saya sudah membawa persyaratan untuk menggunakan mesin CS Digital yaitu membawa E-KTP. Kemudian saya dibantu serta saya diberi arahan oleh satpam yang bertugas untuk mengoperasikan

⁶¹ Vera Dianasari, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

⁶² Adam Fikqri, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

mesin tersebut, meski pada awalnya terjadi kendala pada sidik jari saya akan tetapi satpam tersebut mencoba membersihkan jari telunjuk saya menggunakan *hand sanitizer* setelah dibersihkan akhirnya jari telunjuk saya bisa terbaca oleh mesin CS Digital, transaksi saya selesai saya sudah mempunyai kartu baru. Ternyata bertransaksi di mesin CS Digital ini sangat mempermudah nasabahnya.”⁶³

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh ibu Siti Huzaimah selaku nasabah BCA KCP Besuki bahwa:

“Pada awalnya saya mau buat laporan atau mau mencoba menonaktifkan kartu ATM saya yang hilang, setelah saya berkonsultasi kepada *Customer Service* ternyata tidak perlu di nonaktifkan kartu tersebut apabila saya masih mengetahui nomer rekening saya dan bisa langsung mode ganti kartu yang ada pada mesin CS Digital. Saya diberi arahan oleh *Customer Service* bank BCA bagaimana cara untuk mengganti kartu saya yang hilang, serta diberi tahu supaya saya tidak perlu merasa cemas karena takut rekening saya ditemukan oleh orang lain karena sekarang ibu sudah mengganti kartu yang baru dan yang lama sudah tidak bisa digunakan kembali. Saya merasa lega dan sangat puas dengan pelayanan melalui mesin CS Digital ini.”⁶⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa BCA KCP Besuki memanfaatkan teknologi mesin CS Digital untuk mempermudah nasabah dalam menyelesaikan masalah terkait kartu, seperti mengganti kartu atau mencetak kartu baru. Mesin ini memiliki fitur-fitur yang berguna, seperti ganti kartu, cetak kartu, dan registrasi M-Banking, namun memerlukan E-KTP dan sidik jari untuk verifikasi. Pelayanan yang cepat dan bantuan dari pegawai, seperti satpam, sangat membantu nasabah, terutama saat ada kendala, seperti masalah sidik jari atau ketidaktahuan cara penggunaan mesin. Pengalaman nasabah,

⁶³ Muhammad Sya'in, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

⁶⁴ Siti Huzaimah, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

menunjukkan bahwa mereka merasa sangat puas dengan kemudahan yang diberikan mesin CS Digital, yang membuat proses transaksi lebih efisien dan mengurangi waktu antrian.

d. *Empathy* (Empati)

Merupakan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan wawancara dari bapak Adam Fikqri selaku Satpam BCA KCP Besuki, beliau menyampaikan:

“Pada era digital seperti sekarang ini seorang nasabah pasti mau pelayanan yang sangat cepat dan nasabah pasti mau mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak bank. Oleh sebab itu, BCA mengeluarkan mesin CS Digital yang mana bisa membantu nasabah untuk bertransaksi secara sangat cepat dan nasabah akan merasa sangat puas akan pelayanannya karena dengan adanya mesin CS Digital ini nasabah tidak perlu mengantri lama di kantor, yang awalnya jika nasabah bertransaksi di CSO (*Customer Service Office*) bisa mencapai 30 menit akan tetapi jika nasabah bertransaksi di mesin CS Digital tidak mencapai 2-5 menit.”⁶⁵

Pernyataan dari bapak Adam Fikqri yang menjelaskan bahwa dengan adanya mesin CS digital ini membantu nasabah dalam bertransaksi dengan sangat cepat dan adanya mesin CS digital ini adalah cara untuk mengetahui keinginan nasabah. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan wawancara ibu Siti Huzaimah selaku nasabah BCA KCP Besuki juga yang menyampaikan bahwa:

“Mesin CS Digital ini sangat membantu saya dalam bertransaksi serta waktu yang dicapai dalam bertransaksi itu tidak mencapai

⁶⁵ Adam Fikqri, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

5 menit, persyaratannya juga sangat mudah hanya E-KTP, serta respon para petugas BCA juga tanggap kepada nasabahnya. Jadi untuk nasabah yang buru-buru untuk pergi ketempat lain mesin ini sangat efisien dan sangat efektif.⁶⁶

Pernyataan tersebut juga dikuatkan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Muhammad Sya'in selaku nasabah BCA KCP Besuki, yang mengatakan:

“Saya merasa sangat senang bertransaksi di bank BCA karena respon para petugas BCA sangat baik, pelayanan yang sangat cepat dan respon untuk membantu saya dalam bertransaksi di mesin CS Digital serta di BCA ini saya merasa tidak diangguri selalu diajak ngobrol oleh petugas bank. Dan proses transaksi untuk mengganti kartu sangat cepat dan sangat mudah.”⁶⁷

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan BCA KCP Besuki memanfaatkan mesin CS Digital untuk memberikan pelayanan yang sangat cepat dan efisien kepada nasabah. Dengan mesin ini, nasabah dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan menggunakan layanan CSO, yang sebelumnya bisa memakan waktu hingga 30 menit. Mesin CS Digital hanya memerlukan E-KTP sebagai persyaratan, sehingga mempermudah proses transaksi dalam waktu 2-5 menit. Banyak nasabah yang merasa sangat puas dengan kecepatan pelayanan dan respon cepat dari petugas BCA, yang membuat mereka merasa nyaman dan dihargai selama bertransaksi.

e. *Tangibles* (Terjamah)

⁶⁶ Siti Huzaimah, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

⁶⁷ Muhammad Sya'in, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

Merupakan penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Vera Dianasari selaku kepala cabang BCA KCP Besuki, beliau menjelaskan bahwa:

“Mesin *Customer Service* (CS) Digital terdapat banyak fitur-fitur didalamnya yaitu dari ganti kartu (nasabah sudah mempunyai kartu BCA), cetak kartu (nasabah yang baru membuka rekening di bank BCA entah itu melalui online atau melalui cabang), selain fitur ganti kartu dan cetak kartu di mesin CS Digital ada lagi yaitu daftar M-Banking, KlikBCA, dll. Harapan dengan adanya mesin CS Digital yaitu memudahkan nasabah dan memudahkan petugas BCA juga.”⁶⁸

Pernyataan dari ibu Vera Dianasari yang menjelaskan tentang mesin CS digital adaah penunjang pelayanan yang ada di bank BCA KCP Besuki dan mesin ini juga mempunyai banyak fiturnya. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dari ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti selaku *Customer Service* BCA KCP Besuki, beliau menyampaikan bahwa:

“Mesin CS Digital ini baik untuk nasabah yang mau bertransaksi untuk mengatasi permasalahan kartunya. mesin CS Digital juga mempunyai kendala, kadang KTP nya tidak terbaca, kadang jari telunjuknya tidak terbaca. Kalo KTP tidak terbaca biasanya kita itu ngasik solusi itu, harus ke *counter* di ingkuri KTP biar bisa terbaca di mesin CS Digital tapi sebenarnya itu memakan waktu, karena harus ke counter dan ke CS Digital lagi. Nah biasanya kalo yang terkendala tangan atau jari telunjuk (*finger print*) biasanya menggunakan *hand sanitizer* kalo bisa dicobanya bukan hanya 1 kali mungkin sampai 3 kali tetapi ngomong dulu ke nasabahnya mau dicoba berkali-kali mau apa tidak.”⁶⁹

⁶⁸ Vera Dianasari, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

⁶⁹ Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

Pernyataan dari ibu Jeny Rachmadhani Putri Trisnawanti juga dikuatkan oleh pernyataan bapak Alan Fitriyanto selaku Nasabah BCA KCP Besuki, beliau menyampaikan:

“Adanya mesin CS Digital saya merasa sangat puas akan pelayanannya dan saya tidak mengalami kesulitan apapun dalam bertransaksi di mesin CS Digital karena dalam menggunakan mesin CS Digital dibantu oleh petugas bank BCA dan dijelaskan kegunaannya tentang mesin CS Digital itu untuk apa saja.”⁷⁰

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh bapak Muhammad Sya'in selaku nasabah BCA KCP Besuki, beliau menyatakan:

“Kualitas pelayanan yang sangat cepat dan sangat mudah dengan adanya mesin CS Digital sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi di mesin ini, serta dengan dibantu oleh petugas bank. Manfaatnya juga sangat banyak, yang mana kita sudah tidak mengantri panjang untuk melakukan penggantian kartu dan semua transaksi menjadi sangat cepat dan sangat mudah.”⁷¹

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa mesin Customer Service (CS) Digital di BCA memberikan banyak kemudahan bagi nasabah, seperti penggantian kartu, pencetakan kartu, serta pendaftaran M-Banking dan KlikBCA. Meskipun ada beberapa kendala teknis, seperti KTP yang tidak terbaca atau masalah pada sidik jari, solusi telah disiapkan, seperti memindai ulang atau membantu dengan *hand sanitizer*. Secara umum, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang sangat cepat, sangat mudah, dan efisien yang

⁷⁰ Alan Fitriyanto, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

⁷¹ Muhammad Sya'in, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

disediakan mesin CS Digital, serta bantuan dari petugas BCA yang mempercepat proses transaksi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya mesin CS Digital yang ada di bank BCA KCP Besuki, penggunaan mesin CS Digital ini merupakan alat pendukung yang bertujuan untuk membantu mempercepat dan mempermudah sebuah proses serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih kedepannya.

2. Faktor Penyebab Kartu ATM Nasabah Bermasalah di BCA KCP Besuki

Berdasarkan hasil wawancara tentang faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki diambil dari beberapa faktor diantaranya yang dijelaskan oleh ibu Vera Dianasari selaku kepala cabang BCA KCP Besuki, beliau mengatakan:

“Adanya mesin CS digital ini adalah solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan kartu nasabah, seperti kartu *expired* (kadaluwarsa), kartu hilang, kartu tertelan oleh mesin ATM, dan kartu rusak. Nasabah bisa langsung diarahkan ke mesin CS Digital dengan adanya fitur-fitur (ganti kartu, cetak kartu, registrasi M-banking, Klik BCA, dll). Persyaratan yang dibutuhkan adalah E-KTP dan sidik jari telunjuk (*finger print*) serta biasanya kendalanya di mesin CS Digital kalo misalnya sidik jari tidak terbaca itu biasanya langsung diarahkan ke CSO (*Customer Service Office*) jadi solusinya pasti ada mbak. Dan dengan adanya mesin CS Digital ini layanan di BCA KCP Besuki itu memudahkan nasabah dan petugas BCA tentunya.”⁷²

Pernyataan ibu Vera Dianasari yang menjelaskan beberapa faktor yang menyebabkan permasalahan kartu ATM diantaranya kartu *expired*, kartu rusak, kartu tertelan oleh mesin ATM, kartu hilang, dll. Ibu Vera

⁷² Vera Dianasari, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

Dianasari juga menyatakan bahwa mesin *Customer Service* digital adalah solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah BCA KCP Besuki, begitu pula dengan pernyataan dari bapak Muhammad Sya'in selaku nasabah BCA KCP Besuki, beliau menyatakan:

“Mesin CS digital ini sangat membantu saya dalam bertransaksi (mengganti kartu saya yang sudah kadaluwarsa), dimana kartu saya harus segera diganti terlebih dahulu agar kartu ATM saya bisa digunakan untuk bertransaksi kembali. Saya langsung diarahkan ke mesin CS Digital oleh satpam dan dibantu mengoperasikan mesin tersebut, meski pada awalnya terdapat kendala pada sidik jari saya akan tetapi satpam tersebut mencoba membersihkan jari telunjuk saya menggunakan *hand sanitizer* setelah dicoba kembali akhirnya jari telunjuk saya terdeteksi dan transaksi saya di mesin CS Digital ini selesai. Dan semua karyawan BCA sigap melayani nasabah, entah dari customer service maupun satpam nya semua sigap dalam melayani nasabahnya”⁷³

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh bapak Alan Fitriyanto selaku nasabah BCA KCP Besuki, beliau menyatakan:

“Mesin CS Digital adalah sarana yang terbaru di Kecamatan Besuki yang mana sarana seperti ini belum ada di Kecamatan Besuki, mesin ini mempunyai kegunaan untuk membantu nasabah dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi kartu mereka. Untuk saya yang belum pernah menggunakan mesin seperti ini saya sangat terbantu disana saya di arahkan untuk mengganti kartu di mesin CS digital. Dalam bertransaksi di mesin tersebut saya tidak mengalami kesulitan karena dibantu oleh petugas bank BCA KCP Besuki dan dijelaskan kegunaan CS Digital untuk apa saja.”⁷⁴

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan wawancara dari ibu Siti Huzaimah selaku nasabah BCA KCP Besuki, yang menyatakan:

“Saya datang ke bank BCA KCP Besuki untuk menyelesaikan masalah pada kartu ATM saya yang hilang. Pada awalnya saya mau

⁷³ Muhammad Sya'in, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

⁷⁴ Alan Fitriyanto, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 07 Januari 2025.

buat laporan atau mau mencoba menonaktifkan kartu ATM saya yang hilang, setelah saya berkonsultasi kepada *Customer Service* ternyata tidak perlu di nonaktifkan kartu tersebut apabila saya masih mengetahui nomer rekening saya dan bisa langsung mode ganti kartu yang ada pada mesin CS Digital. Saya diberi arahan oleh *Customer Service* bank BCA bagaimana cara untuk mengganti kartu saya yang hilang, serta diberi tahu supaya saya tidak perlu merasa cemas karena takut rekening saya ditemukan oleh orang lain karena sekarang ibu sudah mengganti kartu yang baru dan yang lama sudah tidak bisa digunakan kembali. Saya merasa lega dan sangat puas dengan pelayanan melalui mesin CS Digital ini.”⁷⁵

Berdasarkan beberapa faktor yang telah disebutkan oleh ibu Vera Dianasari dan para nasabah bahwasanya permasalahan kartu yang ada di BCA KCP Besuki adalah kartu *expired*, kartu rusak, kartu hilang, kartu tertelan oleh mesin ATM, mencetak kartu baru bagi nasabah yang baru membuka rekening BCA. Dan solusi terbaik yang diberikan oleh BCA KCP Besuki adalah dengan adanya mesin *Customer Service* (CS) Digital, karena kegunaan dari mesin CS digital ini adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di mesin tersebut. Nasabah dapat mengganti kartu, mencetak kartu baru, atau melakukan registrasi M-banking dengan menggunakan E-KTP dan sidik jari. Meskipun terkadang terdapat kendala seperti sidik jari yang tidak terbaca, petugas siap membantu dan memberikan solusi, baik melalui CSO atau dengan bantuan langsung dari petugas.

⁷⁵ Siti Huzaimah, diwawancarai oleh peneliti, Situbondo, 13 Januari 2025.

C. Pembahasan Temuan

Bab ini merupakan gagasan peneliti, keterkaitan antara kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan dengan temuan-temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkapkan dari lapangan.⁷⁶ Adapun rincian pembahasannya adalah sebagai berikut:

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

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

a. *Reability* (Handal)

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

⁷⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 97.

sebagai bentuk keahlian interpersonal yang digambarkan bahwa karyawan dapat menjalin hubungan dengan orang lain.

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan apa yang dimaksud *Reability* (Kehandalan) menurut mu'ah dan masram bahwasanya *Reability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Di BCA KCP Besuki telah menunjukkan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar dalam menunjukkan pelayanan yang telah dijanjikan terhadap nasabahnya dengan membantu nasabah bertransaksi di mesin CS digital BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki. Dari hasil penelitian bahwa nasabah merasa sangat senang dengan sikap tanggap dalam membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang cepat dan penjelasan yang jelas tentang kegunaan mesin *Customer Service* Digital. Dari semua karyawan yang membantu nasabah untuk bertransaksi di mesin *Customer Service* digital apabila sudah selesai transaksi di mesin tersebut nasabah itu ditanyakan, apakah nasabah merasa sangat puas atau sangat mudah dengan layanan mesin tersebut dengan memberi rating bintang.⁷⁷

⁷⁷ Mu'ah dan masram, *Loyalitas Pelanggan "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*, (Zifatama Jawara, 2021), Hal. 72.

b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban)

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan teori Atep Adya Barata yang mengatakan bahwa mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (nasabah) karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Di BCA KCP Besuki menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dengan kesadaran atau keinginan dari para petugas bank BCA Kantor cabang Pembantu Besuki untuk membantu para konsumen atau nasabah dengan langsung mengarahkan nasabah ke mesin *Customer Service* digital serta memberikan pelayanan secara cepat telah dibuktikan dengan adanya mesin *Customer Service* digital ini membantu nasabah dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi di mesin ini, serta sikap tanggap dari para petugas bank sangatlah baik. Bahkan pada saat menggunakan mesin CS digital waktu transaksi hanya mencapai 2-5 menit.⁷⁸

c. *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil temuan peneliti, menunjukkan kesesuaian dengan teori Atep Adya Barata yang mengatakan pelanggan yang semakin pintar mereka juga sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan.

⁷⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta, 2003), Hal. 36.

Sedikit saja menyimpang, misal pelayanan tidak sesuai dengan harapan mereka, para pelanggan akan menilai jelek. Dari hasil temuan peneliti, untuk kategori kesopansantunan para petugas bank BCA KCP Besuki sangat ramah dengan nasabahnya dan ketika terjadi kendala pada saat mengoperasikan mesin *Customer Service* (CS) digital petugas bertanya terlebih dahulu kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman. Para petugas BCA KCP Besuki menunjukkan sikap sangat ramah dalam pelayanannya untuk membantu nasabah bertransaksi di mesin *Customer Service* digital serta nasabah diberi penjelasan tentang mesin tersebut.⁷⁹

d. *Empathy* (Empati)

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

⁷⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta, 2003), Hal. 36.

mereka selalu berusaha melakukan pendekatan kepada para nasabah BCA KCP Besuki.⁸⁰

e. *Tangibles* (Terjamah)

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

Hal ini sesuai dengan teori Kadek Riyan Putra Richadinata bahwa Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan konsep dari kerangka strategi pemasaran dengan fokus pemikiran bahwa pelanggan memiliki harapan dan perusahaan berupaya dalam mengimbangi harapan tersebut dengan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁸¹

⁸⁰ Mu'ah dan masram, *Loyalitas Pelanggan "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*, (Zifatama Jawara, 2021), Hal. 72.

⁸¹ Kadek Riyan Putra Richadinata, *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (Cilacap, 2024), 33-34.

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

2. Faktor Penyebab Kartu ATM Nasabah Bermasalah di BCA KCP Besuki

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

Hal ini sesuai dengan teori Hayat yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik adalah sarana prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting

dalam pemberian pelayanan. Penyediaan kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dengan baik. Sarana prasarana juga harus memadai. Sehingga ketika masyarakat melakukan pelayanan akan merasa nyaman, aman, dan tentram.⁸²

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



⁸² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 27-48.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah pada BCA KCP Besuki

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

bertransaksi di mesin *Customer Service* digital, *Empathy* (Empati): para petugas BCA KCP Besuki selalu berusaha melakukan pendekatan kepada para nasabah, dan *Tangibles* (Terjamah): mesin *Customer Service* digital adalah alat penunjang kualitas pelayanan di BCA KCP Besuki.

2) Faktor Penyebab Kartu ATM Nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki

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

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dikemukakan, serta diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Disarankan agar Bank Central Asia harus terus tetap menjadi bank pilihan utama para nasabah yang dikenal dengan pelayanannya yang sangat baik, serta dibutuhkan evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan mesin CS Digital perlu dilakukan secara berkala. Ini untuk memastikan bahwa mesin terus berfungsi sesuai harapan dan dapat menghadapi masalah yang muncul pada kartu ATM nasabah dengan baik.

2. Disarankan agar Nasabah memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh Bank Central Asia seperti Mesin *Customer Service* (CS) digital dalam bertransaksi di BCA KCP Besuki, karena mesin ini sudah menyediakan cara yang sangat cepat dan efisien, sehingga nasabah dapat menyelesaikan transaksi tanpa harus lama menunggu.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press. 2021.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta, 2003.
- bca.co.id <https://www.bca.co.id/id/informasi/Edukatips/2020/12/29/02/34/Cetak-sendiri-Kartu-ATM-Emang-bisa> (diakses pada 18 November 2024)
- bca.co.id <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/08/13/09/45/mesin-cs-digital-bca-and-halo-bca-tanpa-pulsa-layanan-perbankan-digital-jaman-now> (diakses pada 09 November 2024)
- Dahlan. *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. PT. Nasya Expanding Management. 2023.
- Fadhallah. *Wawancara*. Jakarta: UNJ PRESS, 2021.
- Fatmawati, Nur Eni. *Skripsi universitas Multimedia Nusantara*. 2022.
- Garbo, Anom & Hanifah Rodhiatul Latifah. “Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan”. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 9, No. 2, 2024.
- Halim, Alfie Tandiana & Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo. “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA”. *Journal of Young Entrepreneurs*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2022.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017).
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Media Nusa Creatif, 2016.
- <https://id.quora.com/Apa-keunggulan-dari-masing-masing-bank-ini-BCA-Mandiri-BNI-BRI> (diakses pada tanggal 15 Desember 2024)
- https://lewatmana.com/lokasi/6030/bca-kcp-besuki/#google_vignette (diakses pada 09 November 2024)
- <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA> (diakses pada tanggal 31 Desember 2025)

<https://www.dompetdhuafa.org/mempersulit-urusan-orang-lain/> (diakses pada 18 November 2024)

Irfan, Mochammad. "Studi tentang kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah", *Jurnal Industri kreatif dan kewirausahaan*, Volume 5, No 2, 2022.

Iswati, Sri dan Dimas Agung Trisliatanto. *Menggali Makna Perspektif Penelitian Kualitatif: Integrasi Kearifan Lokal Dalam Pengembangan Model Intelektual Kapital*. CV. Jakad Media Publishing, 2023.

Iswahyudi, Muhammad Subhan, Lismawati, Rindi Wulandari, Harun Samsuddi, Ida Sukowati, Sri Nurhayati, Mohamad Makrus, Mekar Meilisa Amalia, Hanim Faizah, dan Ni Putu Eka Febianingsih. *Buku ajar Metodologi penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA, 2018.

Masrohatin, Siti, dan Moh Hasan Abdul Wafi. "Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember." *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Volume 01, Nomor 04, November 2023.

Mawardani. *Praktis Penelitian Kualitatif*. Sleman: Deepublish, 2020.

Mu'ah dan masram. *LOYALITAS PELANGGAN "Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan"*. Zifatama Jawara, 2021.

Novitasari, Cynthia Anggraini, Alfatih Sikki Manggabarani, & Miguna Astuti, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA", *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, Vol. 19 No. 02 (2021): 55-66.

Nurhayati, Eni Candra. *Manajemen Strategi Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Nasya Expanding Management, 2023.

P. Usanti Trisadini, & Abd. Shomad. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.

Prasetyo, Dwi Endra, Putri Dwi Cahyani, & Ida Bagus Nyoman Udayana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 6 No. 1 April, (2023): 55-67.

Pratiwi, Ana, Lilis wahyuningsih dan Shofia Auliya Az. "Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi." *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan*, Vol. 1, No. 2, Januari 2023.

- Putra, Rio Adi. “Analisis Faktor-Faktor Kecenderungan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahah Terhadap Pendapatan Bank (Studi Pada Nasabah BPRS Bandar Lampung).” *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*. 2020.
- Qoriani, Hersa Farida, dan Muhammad Khanifan Abdillah, “Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung”, *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 2 No. 3, (Maret 2024), Page 128-132.
- Rachmad, Yoesoep Edhie, Novi Indrayani, Budi Harto. *Digital technology management (penggunaan teknologi dalam mengelola manajemen yang berdaya saing)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Respati, Januarisya, Edy Yulianto, Andriani Kusumawati. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 41, No.1, Desember 2019.
- Richadinata, Kadek Riyan Putra. *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. PT. Media Pustaka Indo, 2024.
- Say, Alfonsus B. & Lydia Lumban Gaol, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Central Asia Tbk Kcu Kelapa Gading Jakarta Utara. *Journal of Economics & Business*. Vol.10 No. 2, 2021.
- Setijadi, Harmony Jordan Miracle, & Is Fadhillah, “Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi Pada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya”, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 1, No. 02, 2024.
- Soelistya, Djoko & Heni Agustina. “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)”. *Accounting and Management Journal*, Vol. 1 No. 2, 2018.
- Sofiah dan Rizky Putri Ayu. “Implementasi Digital Saving dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, Vol. 4 No. 1. September 2022.
- Sofiah, Devi Hardianti R, dan Didit Ghozali. *Tafsir Ayat Ekonomi*, UIN KHAS Press. (2023).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALVABETA, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Sugiyono*. 2020. <https://www.scribd.com/document/729101674/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020>

Umrati dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2020.

Widodo, Rafi Setiyo. "Faktor Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA di Jabodetabek". *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*. 2023.

Zahriyah, Aminatus, Ibrotul Hasanah dan Vanisya Aghi Macella. "Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, Volume 2; Nomor 2; Juli 2024.

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 Islam*. 2019.



MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Kualitas Pelayanan Mesin <i>Customer Service</i> (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo	1. Kualitas pelayana Mesin <i>Customer Service</i> (CS) Digital 2. Kartu ATM Nasabah	1. Kualitas pelayanan 2. Mesin <i>Customer Service</i> (CS) digital 3. Kartu ATM 4. Nasabah	1. Lima dimensi kualitas pelayanan 1. Pengertian Mesin <i>Customer Service</i> (CS) digital 1. Pengertian kartu ATM 1. Pengertian nasabah 2. Sifat-sifat Nasabah	1. Informan: a. Kepala Cabang BCA KCP besuki b. <i>Customer Service</i> BCA KCP Besuki c. Satpam BCA KCP Besuki d. Nasabah BCA KCP Besuki 2. Dokumentasi a. Foto-foto	1. Pendekatan dan Jenis penelitian: a. Pendekatan kualitatif deskriptif b. Jenis penelitian 2. Lokasi penelitian: BCA KCP Besuki 3. Subjek penelitian: teknik <i>Purposive</i> . 4. Teknik pengumpulan data: a) Observasi b) Wawancara c) Dokumentasi 5. Analisis data: a) Reduksi data b) Display data c) Penarikan kesimpulan 6. Keabsahan data: triangulasi sumber 7. Tahap-tahap penelitian: a) Tahap pra-lapangan b) Tahap penelitian lapangan c) Tahap akhir penelitian	1. Bagaimana kualitas pelayanan mesin <i>Customer Service</i> (CS) Digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM nasabah pada BCA KCP Besuki? 2. Apa saja faktor penyebab kartu ATM nasabah bermasalah di BCA KCP Besuki?

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Holida
NIM : 211105010031
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 **“Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo.”** Secara keseluruhan adalah penelitian saya atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

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

Jember, 03 Maret 2025
Saya yang menyatakan



Nurul Holida
NIM. 211105010031

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara untuk Petugas BCA KCP Besuki:

- a. Terdapat fitur apa saja yang ada di mesin CS digital?
- b. Bagaimana mekanisme yang dijalankan pada penggunaan mesin CS digital terhadap kartu ATM?
- c. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pengurusan kartu ATM menggunakan mesin CS digital?
- d. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan kartu ATM menggunakan mesin CS digital?
- e. Apa tujuan dari penerapan mesin CS digital?
- f. Apa manfaat yang didapatkan dari penggunaan mesin CS digital tersebut?
- g. Faktor apa saja yang menjadi permasalahan kartu ATM nasabah?
- h. Apakah dari masing-masing permasalahan seperti kartu hilang, kartu rusak dan tertelan memiliki solusi yang sama atau berbeda?
- i. Apa yang dilakukan pihak bank jika ada kendala seperti E-KTP atau sidik jari (*fingerprint*) tidak terdeteksi di mesin CS digital?

2. Pedoman wawancara untuk nasabah:

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



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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1531 /Un.22/7.a/PP.00.9/12/2024 13 Desember 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Cabang PT. BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki
Jl. Raya Kauman No. 5 Besuki, Kabupaten Situbondo

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

Nama : Nurul Holida
NIM : 211105010031
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Mesin Customer Service (CS) Digital Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Maka Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu





SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di BCA KCP Besuki, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Nurul Holida / 211105010031
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MESIN
CUSTOMER SERVICE (CS) DIGITAL DALAM MENGATASI KARTU ATM
NASABAH PADA BCA KANTOR CABANG PEMBANTU BESUKI
SITUBONDO"**
Lokasi : BCA Kantor Cabang Pembantu Besuki

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi di Perusahaan kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

Situbondo, 28 Februari 2025
PT Bank Central Asia Tbk



Vera Dianasari
Kepala Kantor Cabang Pembantu Besuki

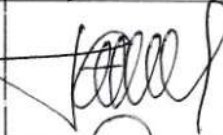
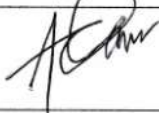
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Judul Penelitian:

Analisis Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Kartu ATM Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo

Lokasi Penelitian:

Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu Besuki, Jl. Raya Kauman No. 5 Besuki, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68357.

No	HARI/TANGGAL	JENIS PENELITIAN	TTD
1.	Jum'at, 13 Desember 2024	Menyerahkan surat izin penelitian kepada BCA KCP Besuki	
2.	Selasa, 07 Januari 2025	Wawancara dengan ibu Vera Dianasari selaku Kepala Cabang BCA KCP Besuki	
3.	Selasa, 07 Januari 2025	Wawancara dengan ibu Jeny Rachmadhani selaku <i>Customer Service</i> BCA KCP Besuki	
4.	Selasa, 07 Januari 2025	Wawancara dengan bapak Adam Fiqkri selaku satpam BCA KCP Besuki	
5.	Selasa, 07 Januari 2025	Wawancara dengan bapak Alan Fitriyanto selaku nasabah BCA KCP Besuki	
6.	Senin, 13 Januari 2025	Wawancara dengan bapak Muhammad Sya'in selaku nasabah BCA KCP Besuki	
7.	Senin, 13 Januari 2025	Wawancara dengan ibu Siti Huzaimah selaku nasabah BCA KCP Besuki	
8.	Jum'at, 28 Februari 2025	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BCA KCP Besuki	

Situbondo, 28 Februari 2025


Vera Dianasari

DOKUMENTASI



Mesin *Customer Service* (CS) Digital

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Sikap *Reability* dari Satpam BCA KCP Besuki dengan membantu membuka pintu dan mengucapkan salam



Sikap *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) dari para petugas BCA KCP Besuki dengan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik untuk membantu atau mengarahkan nasabah ke mesin *Customer Service* digital.



Sikap *Assurance* (Jaminan) ditunjukkan oleh pegawai BCA KCP Besuki dengan kesopansantunan mereka dalam melayani nasabahnya.



Sikap *Empathy* (Empati), pegawai BCA KCP Besuki tidak berhenti melakukan pendekatan kepada nasabah, serta berusaha mengetahui keinginan para nasabah.



Tangibles (Terjamah), di BCA KCP Besuki mesin CS digital sebagai alat penunjang kualitas pelayanan.



BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan sebagai TOP 20 #BCABlue Waves Hari Pahlawan 2021



BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan TOP 5 KCP KANWIL 7 WAVE 1-2024



BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan TOP 5 BSQ KCP 2022 "Peringkat BSQ Terbaik KANWIL VII 2022"



BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan *Digital Xperience* STAR-KCP 2023



BCA KCP Besuki masuk kategori Nominator BCA Award 2023



BCA KCP Besuki mendapatkan penghargaan KCP Terbaik Nasional tahun 2012
diajang BCA Award

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



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>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

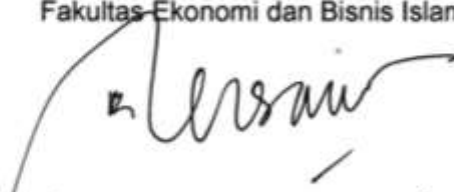
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Holida
NIM : 211105010031
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Mesin Customer Service (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Besuki Situbondo.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 4 Maret 2025
Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


(Dr. Heron Fariqa Q.)





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://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Holida

NIM : 211105010031

Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 27 Februari 2025
Koordinator Prodi Perbankan Syariah

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



BIODATA PENULIS



BIODATA DIRI:

Nama : Nurul Holida
NIM : 211105010031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Tempat, Tanggal Lahir : Situbondo, 25 Maret 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kp. Tunjang, RT 001/RW 002, Widoropayung
Kecamatan Besuki, Kabupaten Situbondo
No. HP : 0896-8320-6589
E-mail : nurulholida4@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. TK Raudhlatul Ulum (2007-2009)
2. MI Nurul Yaqin (2009-2015)
3. MTS Nurul Yaqin (2015-2018)
4. Madrasah Aliyah Nurul Yaqin (2018-2021)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)