



**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
MELALUI *REPLACEMENT CARD MACHINE*  
DI BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

ROMZIYEH  
NIM: 212105010019

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



**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
MELALUI *REPLACEMENT CARD MACHINE*  
DI BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

ROMZIYEH  
NIM: 212105010019

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



**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
MELALUI *REPLACEMENT CARD MACHINE*  
DI BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Oleh:  
Romziyeh  
212105010019

**Disetujui Pembimbing**

**Dr. Khairunnisa Musari, S.T, M.MT.**  
NIP. 197810032015032001

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
MELALUI *REPLACEMENT CARD MACHINE*  
DI BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Hari: Selasa  
Tanggal: 17 Juni 2025  
Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Sofiah, M. E  
199105152019032005

  
Suprianik, S.E., M.Si.  
198404162019032008

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masruroh, M. E. I (
2. Dr. Khairunnisa Musari, S.T, M.MT (

  
)  
)

Menyetujui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





**MOTTO**

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ<sup>ط</sup>

"Dan katakanlah: 'Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin.'"

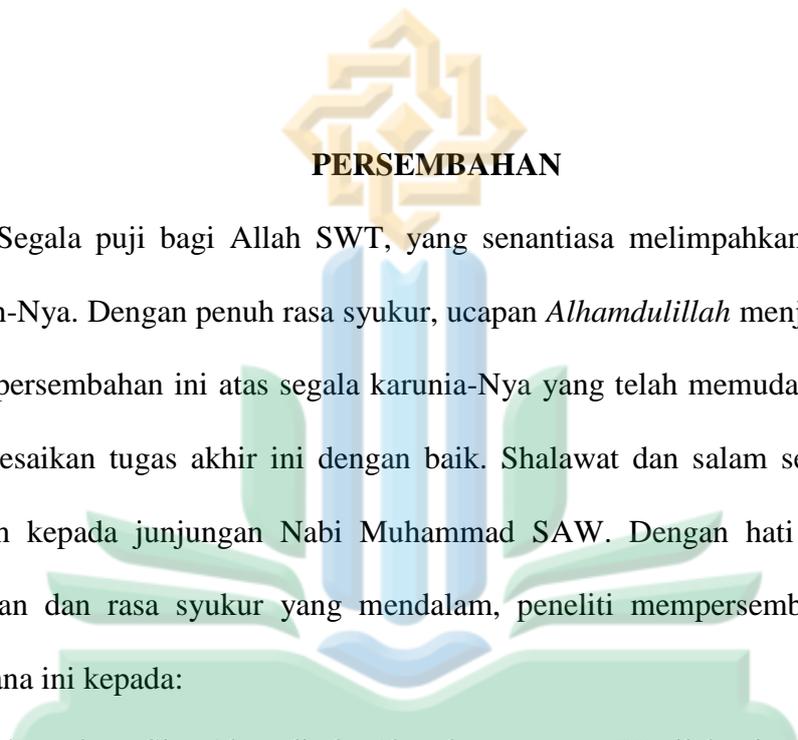
(QS. At-Taubah: 105)\*



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

---

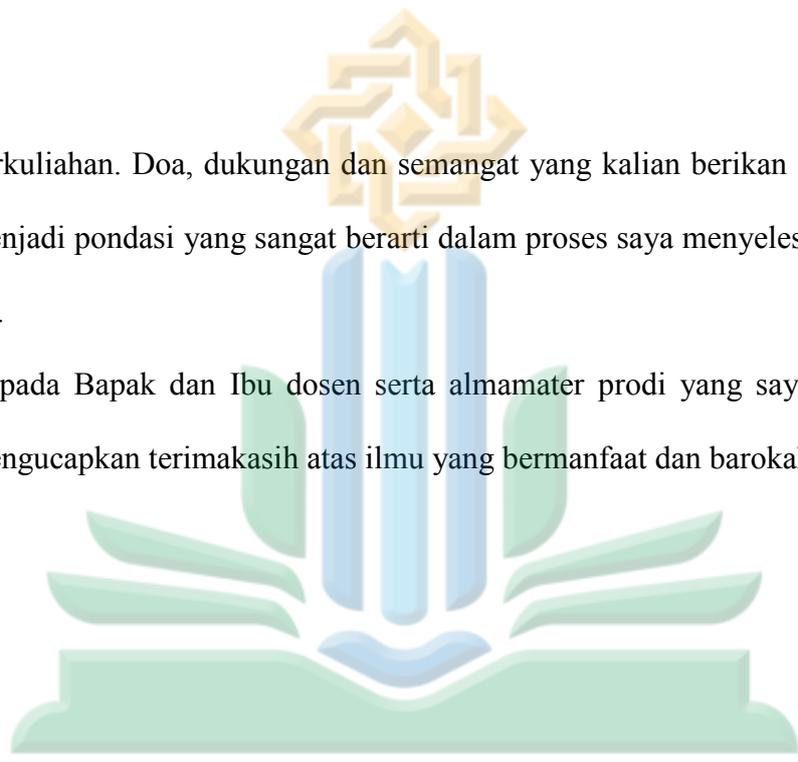
\* Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an* dan Terjemahnya (Bandung: Cordoba, 2020), 105.



## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Dengan penuh rasa syukur, ucapan *Alhamdulillah* menjadi pembuka dalam persembahan ini atas segala karunia-Nya yang telah memudahkan peneliti menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Dengan hati yang penuh ketulusan dan rasa syukur yang mendalam, peneliti mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

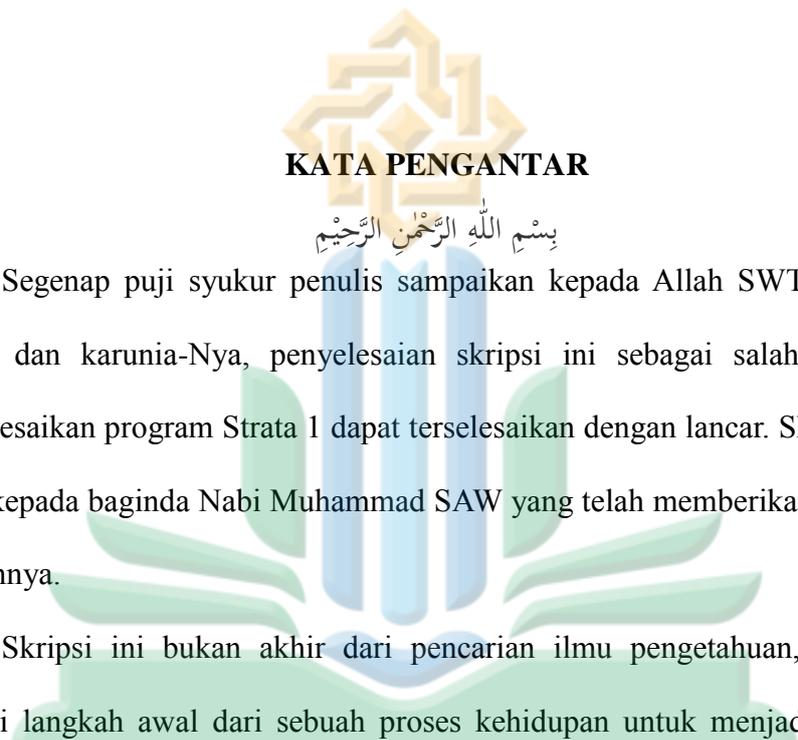
1. Ayah tercinta, Siru Ahmadi, dan Ibunda tersayang, Wasilah, cinta pertama dan surga dunia saya. Terima kasih atas segala doa, dorongan, motivasi, serta dukungan tanpa henti yang selalu mengiringi langkah saya. Kesabaran dan ketulusan hati Ayah dan Ibu dalam mendidik serta memberi arahan menjadi kekuatan terbesar saya. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan. *Aamiin Ya Rabbal'alamin*.
2. Adik perempuanku tersayang, Ulin Nikmah, yang selalu menjadi sumber semangat dan penghangat di kala lelah. Teruslah tumbuh menjadi pribadi yang luar biasa, adikku.
3. Seluruh keluarga besar, yang senantiasa menyertakan doa-doanya dan menjadi inspirasi dalam setiap langkah perjuangan saya. Terima kasih atas cinta dan dukungannya yang tak ternilai
4. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021, khususnya kelas Perbankan Syariah 3, saya mengucapkan terima kasih atas kebersamaan yang penuh makna selama masa



perkuliahan. Doa, dukungan dan semangat yang kalian berikan dalam proses menjadi pondasi yang sangat berarti dalam proses saya menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta almamater prodi yang saya cintai saya mengucapkan terimakasih atas ilmu yang bermanfaat dan barokah.

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



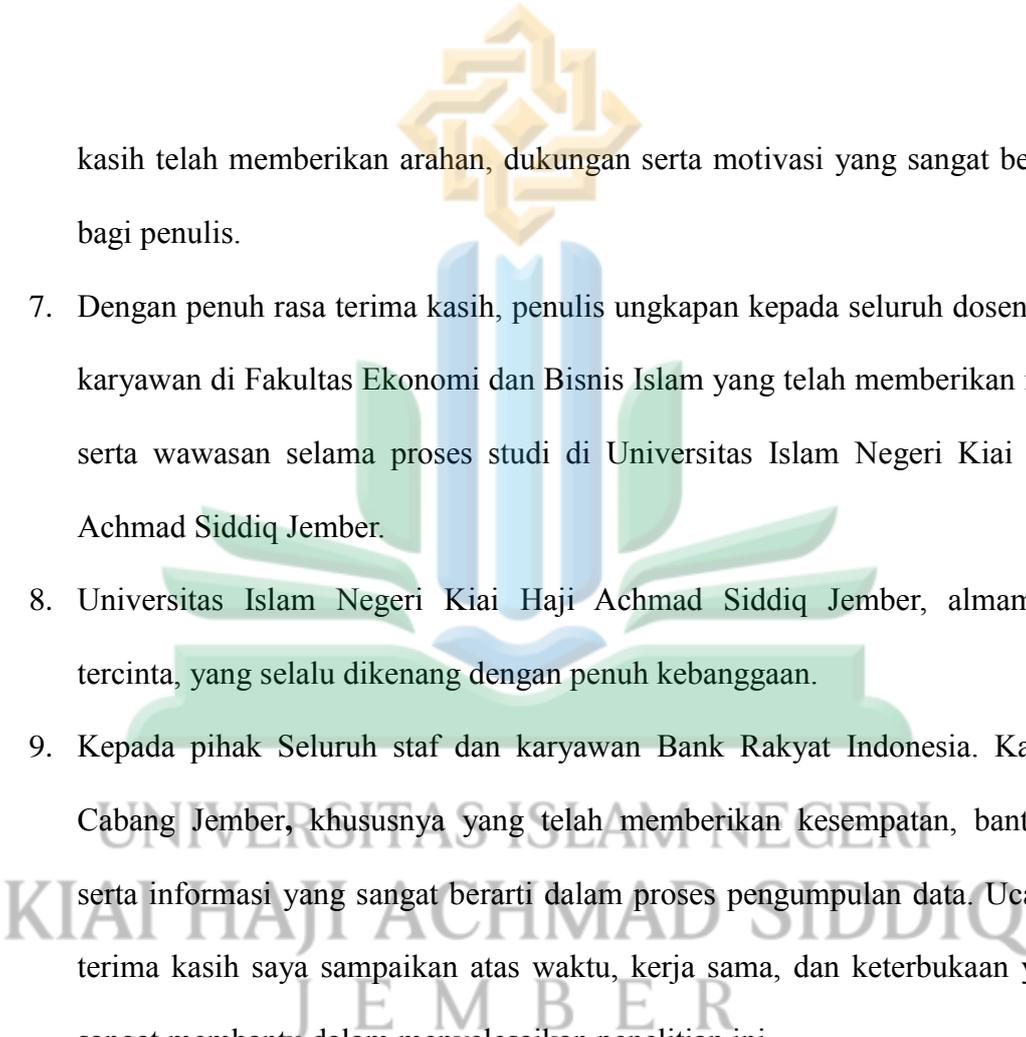
## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata 1 dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat dan hidayahnya.

Skripsi ini bukan akhir dari pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menjadi yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih kepada:

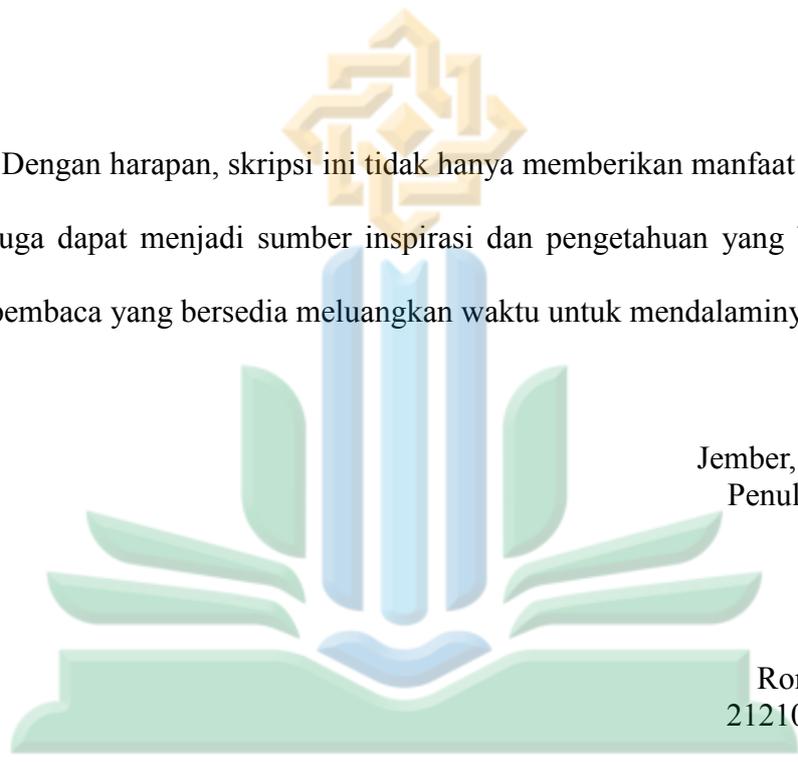
1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I. M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ana Pratiwi, M. S. A. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Khairunnisa Musari, S.T, M.MT. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan semangat, bimbingan, pengarahan, dan ilmu yang diberikan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
6. Nadia Azalia Putri, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini menjadi pembimbing selama penulis menjalani masa perkuliahan, terima



kasih telah memberikan arahan, dukungan serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis.

7. Dengan penuh rasa terima kasih, penulis ungkapan kepada seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama proses studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, almamater tercinta, yang selalu dikenang dengan penuh kebanggaan.
9. Kepada pihak Seluruh staf dan karyawan Bank Rakyat Indonesia. Kantor Cabang Jember, khususnya yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta informasi yang sangat berarti dalam proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih saya sampaikan atas waktu, kerja sama, dan keterbukaan yang sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga petunjuk dan rahmat Allah SWT senantiasa menyertai semua pihak yang telah berkontribusi dengan sepuh hati, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, sehingga penulis sangat menghargai setiap saran dan kritik yang bersifat membangun. Masukan tersebar akan menjadi bahan  refleksi yang berharga untuk perbaikan di masa depan.



Dengan harapan, skripsi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi penulis, tetapi juga dapat menjadi sumber inspirasi dan pengetahuan yang berguna bagi setiap pembaca yang bersedia meluangkan waktu untuk mendalaminya.

Jember, 14 Mei 2025  
Penulis

Romziyeh  
212105010019

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



**Romziyeh, Dr. Hj. Khairunnisa Musari S.T, M.MT. 2025:** Implementasi *Financial Technology* melalui *Replacement Card Machine* di BRI Kantor Cabang Jember.

**Kata Kunci:** *Financial Technology, Replacement Card Machine.*

*Financial technology* telah menjadi pendorong utama transformasi layanan perbankan, termasuk dalam memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember adalah *Replacement Card Machine*, yaitu mesin layanan digital yang memungkinkan nasabah mengganti kartu ATM secara mandiri. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Fokus penelitian dalam penelitian ini 1) Bagaimana implementasi *Replacement Card Machine* di BRI Kantor Cabang Jember, 2) Bagaimana dampak penggunaan *replacement card machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *Replacement Card Machine* di BRI Kantor Cabang Jember, Dampak penggunaan *replacement card machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *purposive* dengan melakukan penelitian langsung berupa wawancara untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan serta pada keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Replacement Card Machine* secara signifikan mempercepat proses penggantian kartu ATM, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Mesin ini memudahkan nasabah untuk melakukan layanan mandiri dengan validasi berbasis e-KTP dan sidik jari. Selain memberikan efisiensi operasional bagi pihak bank, teknologi ini juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan. Dengan demikian, implementasi *Replacement Card Machine* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Konteks Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>E. Definisi Istilah</b> .....	<b>9</b>
<b>F. Sistematika Pembahasan</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
<b>A. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>13</b>
<b>B. Kajian Teori</b> .....	<b>20</b>
1. <b>Financial Technology</b> .....	<b>20</b>
2. <i>Replacement Card Machine</i> .....	<b>29</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Analisis Data.....	46
F. Keabsahan Data.....	47
G. Tahapan Penelitian.....	48
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b> .....	<b>50</b>
A. Gambaran dan Objek Penelitian.....	50
B. Penyajian Data dan Analisis.....	56
1. Implementasi <i>Replacement Card Machine</i> di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.....	56
2. Bagaimana dampak penggunaan <i>Replacement Card Machine</i> efektif dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.....	61
C. Pembahasan Temuan.....	69
1. Implementasi <i>Replacement Card Machine</i> di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.....	70
2. Dampak penggunaan <i>Replacement Card Machine</i> efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.....	72

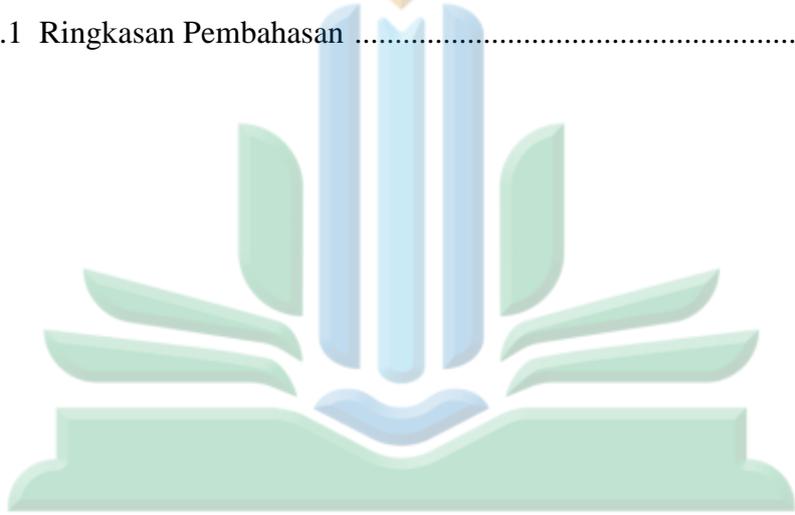


<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>78</b>
A. Simpulan .....	78
B. Saran-saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan keaslian tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat ijin Penelitian	
5. Surat keterangan slelsai Penelitian	
6. Jurnal kegiatan penelitian	
7. Dokumentasi	
8. Biodata penulis	



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Ringkasan Pembahasan ..... 74



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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember..... 55



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



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

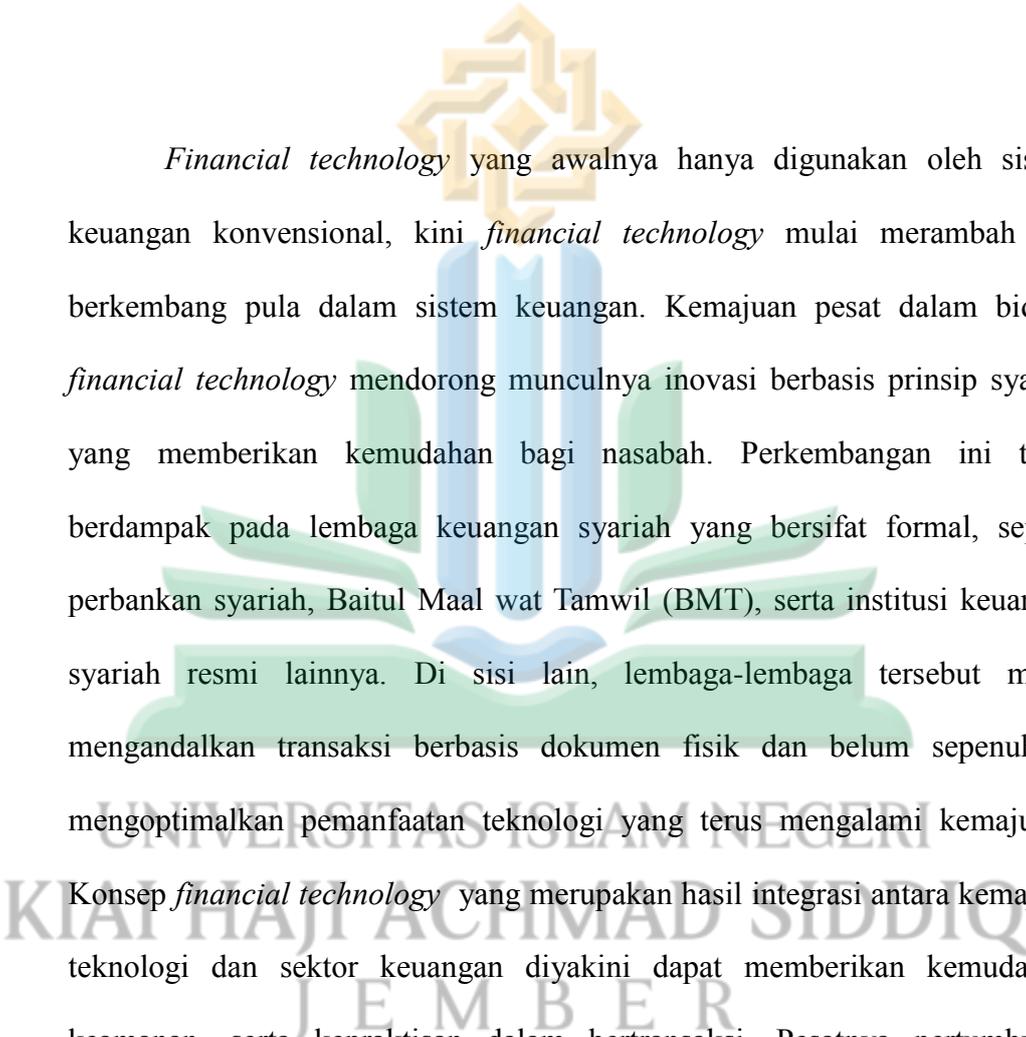
Setiap tahun, perkembangan teknologi terus berkembang dengan sangat cepat, menghadirkan berbagai inovasi modern yang dirancang untuk memberikan kemudahan serta efisiensi dalam aktivitas manusia. Perkembangan ini juga dapat dirasakan di Indonesia, di mana kemajuan teknologi semakin nyata dalam berbagai aspek kehidupan. tumbuh dengan cepat seiring kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi. Perkembangan tersebut mendorong hadirnya berbagai perangkat yang menunjang kemajuan teknologi informasi, termasuk sistem komunikasi satu arah maupun dua arah yang bersifat interaktif.<sup>2</sup>

Pertumbuhan *financial technology* di tingkat global mengalami lonjakan signifikan di berbagai sektor termasuk layanan pembayaran digital, pinjaman online, perencanaan keuangan individu, investasi ritel, urun dana (*crowdfunding*), transfer uang (remitansi), hingga riset di bidang keuangan. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia, *financial technology* dibagi ke dalam beberapa kategori, yaitu sistem pembayaran, *aggregator*, keuangan pribadi, *crowdfunding*, dan peminjaman. Di Indonesia sendiri, pelaku *financial technology* paling banyak bergerak di sektor pembayaran (43%) dan peminjaman (17%), sedangkan sisanya tersebar di bidang *aggregator*, *crowdfunding*, dan sektor lainnya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Posta Sariguna Johnson Kennedy, "Tantangan terhadap Ancaman Disruptif dari Financial Technology dan Peran Pemerintah dalam menyikapinya," *Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, 6 (2017):172.

<sup>3</sup> Dodi Yarli, "Analisis Akad Tijarah Pada Transaksi Financial technOlogy Syariah dengan pendekatan Maqhasid," *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam* 9, no.2 (Juli 2018): 246.



*Financial technology* yang awalnya hanya digunakan oleh sistem keuangan konvensional, kini *financial technology* mulai merambah dan berkembang pula dalam sistem keuangan. Kemajuan pesat dalam bidang *financial technology* mendorong munculnya inovasi berbasis prinsip syariah yang memberikan kemudahan bagi nasabah. Perkembangan ini tentu berdampak pada lembaga keuangan syariah yang bersifat formal, seperti perbankan syariah, Baitul Maal wat Tamwil (BMT), serta institusi keuangan syariah resmi lainnya. Di sisi lain, lembaga-lembaga tersebut masih mengandalkan transaksi berbasis dokumen fisik dan belum sepenuhnya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang terus mengalami kemajuan.<sup>4</sup>

Konsep *financial technology* yang merupakan hasil integrasi antara kemajuan teknologi dan sektor keuangan diyakini dapat memberikan kemudahan, keamanan, serta kepraktisan dalam bertransaksi. Pesatnya pertumbuhan perusahaan rintisan di bidang ini menunjukkan betapa penting peran yang dimilikinya. Beragam faktor turut mendorong *financial technology* dalam membentuk gaya hidup masyarakat global. Oleh karena itu, kehadiran *financial technology* semakin berkembang dan menjadi bagian penting dari kebutuhan masyarakat masa kini.<sup>5</sup>

Kolaborasi antara *financial technology* dan perbankan syariah memiliki potensi untuk memperluas akses layanan keuangan di Indonesia.

---

<sup>4</sup> Miswan Ansori "Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Financial Technology) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah," *Jurnal Studi Keislaman* 5, no.1 (April 2019): 34.

<sup>5</sup> Posma Sariguna Johnson Kennedy, "Tantangan Terhadap Ancaman Disruptif Dari Financial Technology Dan Peran Pemerintah Dalam Menyikapinya," *Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, 6, no. 2 (2017): 172.

Dengan ini kemajuan teknologi yang pesat telah menjangkau berbagai bidang, termasuk sektor keuangan. Melalui penerapan teknologi dalam sektor ini, industri keuangan diperkirakan akan bertransformasi menuju era digitalisasi.<sup>6</sup>

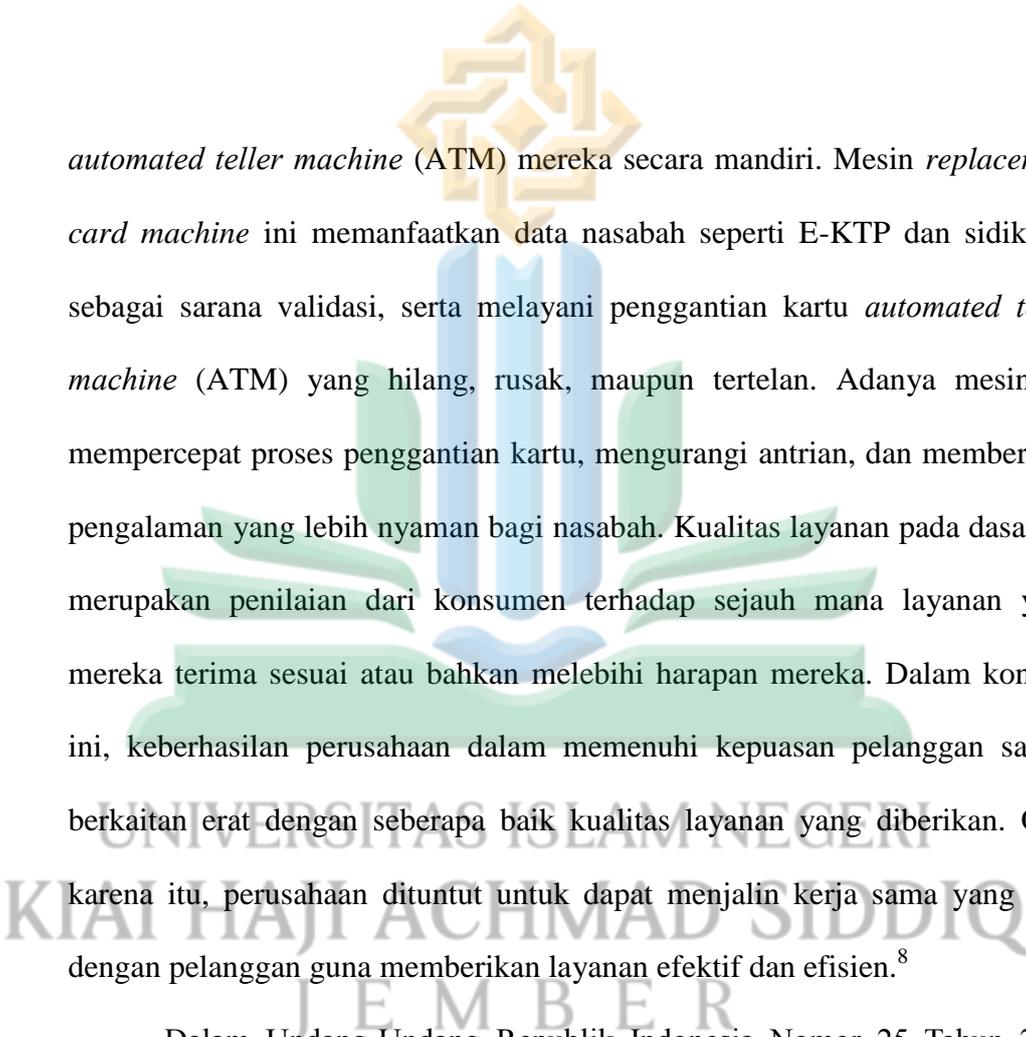
*Financial technology* memiliki peran penting dalam bidang perbankan dalam mendorong perkembangan ekonomi nasional. Peran ini terlihat dari kemudahan yang diberikan teknologi kepada masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, sehingga berdampak pada meningkatnya perputaran uang serta membaiknya kondisi ekonomi nasional. Selain itu, kemajuan di bidang pemasaran juga dilakukan melalui penguatan layanan perbankan digital yang lebih optimal bagi para nasabah, salah satunya dengan menghadirkan mesin *replacement card machine*. Mesin ini dirancang agar mudah dioperasikan oleh nasabah dan memungkinkan mereka untuk mengakses berbagai layanan secara mandiri. Layanan pada mesin *replacement card machine* termasuk untuk pendaftaran *e-banking* serta penggantian kartu debit atau *automated teller machine* (ATM) yang hilang atau rusak. Dengan demikian, keberadaan mesin *replacement card machine* diharapkan dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam bentuk kemudahan, kepraktisan, dan keamanan dalam bertransaksi.<sup>7</sup>

Dengan mengembangkan mutu pelayanan perbankan pemanfaatan layanan digital yang maksimal untuk para nasabah dengan menghadirkan *replacement card machine*, memungkinkan nasabah untuk mengganti kartu

---

<sup>6</sup> Novie Iman, *Financial Technology dan Lembaga Keuangan* (Materi Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2016), 30.

<sup>7</sup> Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo "Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital* BCA," *Journal Of Young Entrepreneurs* 1, no.1 (Oktober 2022): 53.



*automated teller machine* (ATM) mereka secara mandiri. Mesin *replacement card machine* ini memanfaatkan data nasabah seperti E-KTP dan sidik jari sebagai sarana validasi, serta melayani penggantian kartu *automated teller machine* (ATM) yang hilang, rusak, maupun tertelan. Adanya mesin ini mempercepat proses penggantian kartu, mengurangi antrian, dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi nasabah. Kualitas layanan pada dasarnya merupakan penilaian dari konsumen terhadap sejauh mana layanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam konteks ini, keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan guna memberikan layanan efektif dan efisien.<sup>8</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk. Pengertian ini mencakup berbagai jenis pelayanan, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi, yang diselenggarakan oleh instansi atau pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Definisi ini menjadi landasan untuk

---

<sup>8</sup> Khoirun Nisa "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Bangkalan," *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3, no.3 (2020): 181.

memahami pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>9</sup>

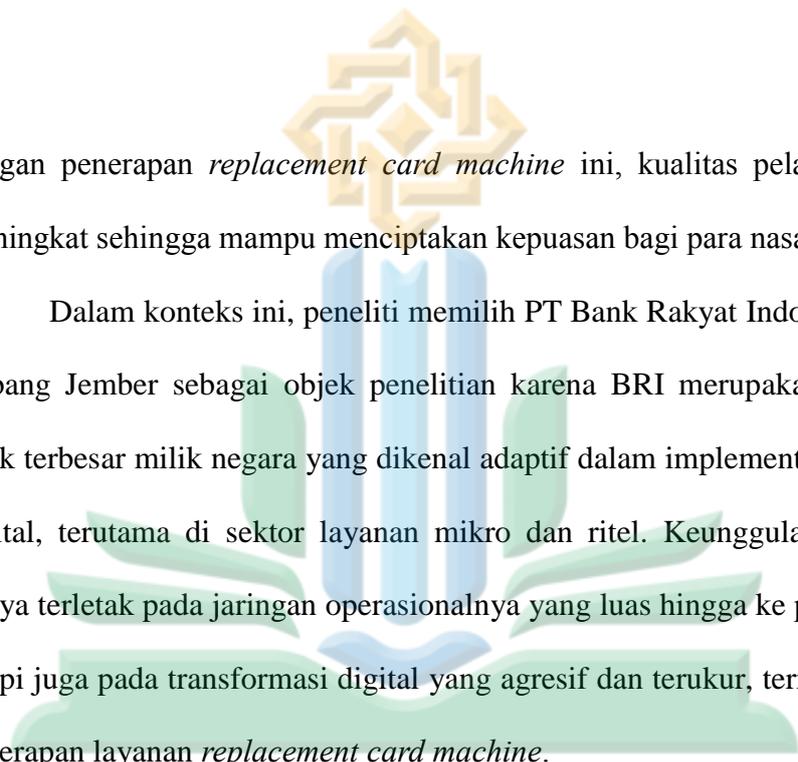
Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember untuk meningkatkan pelayanan berbasis digital perbankan yang optimal bagi nasabah, yaitu dengan *Replacement Card Machine* yaitu fasilitas mesin layanan digital yang baru dikeluarkan oleh bank BRI. Mesin *Replacement Card Machine* adalah mesin layanan digital yang dapat melakukan penggantian kartu ATM dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP dan fingerprint untuk melakukan validasi data. Penggantian kartu melalui mesin *Replacement Card Machine* meliputi; kartu hilang, kartu rusak, dan kartu tertelan. Dengan adanya mesin *Replacement Card Machine*, proses dan layanan penggantian kartu ATM dapat dipercepat, mengurangi antrian nasabah, serta meningkatkan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Penggunaan mesin ini dapat dilakukan sendiri oleh nasabah. Dengan sistem dan layanan berkualitas, pelanggan akan merasa puas, yang pada gilirannya akan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau nasabah, kepuasan akan tercapai.<sup>10</sup>

Dengan mengenali kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah, bank dapat mengumpulkan informasi berharga untuk merancang strategi pemasaran yang efektif dan berkelanjutan. Oleh sebab itu, Bank BRI Kantor Cabang Jember menyediakan berbagai kemudahan layanan bagi nasabah. Diharapkan

---

<sup>9</sup> Sekretariat Negara RI, Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>10</sup> Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 4.



dengan penerapan *replacement card machine* ini, kualitas pelayanan dapat meningkat sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi para nasabah.

Dalam konteks ini, peneliti memilih PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember sebagai objek penelitian karena BRI merupakan salah satu bank terbesar milik negara yang dikenal adaptif dalam implementasi teknologi digital, terutama di sektor layanan mikro dan ritel. Keunggulan BRI tidak hanya terletak pada jaringan operasionalnya yang luas hingga ke pelosok desa, tetapi juga pada transformasi digital yang agresif dan terukur, termasuk dalam penerapan layanan *replacement card machine*.

Berbeda dengan bank lain yang mungkin lebih terfokus pada segmen menengah atas atau korporasi, BRI memiliki komitmen kuat dalam memperluas inklusi keuangan terutama untuk masyarakat kelas menengah ke bawah melalui digitalisasi layanan. Laporan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa BRI menjadi bank BUMN dengan jumlah nasabah terbanyak dan memiliki adopsi teknologi digital yang paling progresif dalam mendukung efisiensi layanan. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk mendalami lebih lanjut bagaimana BRI menerapkan inovasi seperti *replacement card machine* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Di samping itu, penggunaan *replacement card machine* di BRI Kantor Cabang Jember juga menjadi relevan untuk dikaji karena adanya fenomena peningkatan volume layanan dan kebutuhan nasabah terhadap pelayanan yang cepat serta bebas antri. Pemilihan BRI sebagai objek penelitian juga didukung oleh keterbukaan lembaga dalam memberikan akses informasi serta dukungan terhadap penelitian akademik.

Berdasarkan uraian konteks penelitian sebelumnya, peneliti merasa terdorong untuk melakukan kajian mengenai **“IMPLEMENTASI FINANCIAL TECHNOLOGY MELALUI REPLACEMENT CARD MACHINE DI BRI KANTOR CABANG JEMBER ”**

## **B. Fokus Penelitian**

Bagian ini menjelaskan berbagai aspek permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penelitian. Rumusan masalah harus dibuat secara singkat, jelas, terarah, spesifik, dan dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi *replacement card machine* di BRI Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana dampak penggunaan *replacement card machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui implementasi *replacement card machine* di BRI Kantor Cabang Jember
2. Untuk mengetahui dampak penggunaan *replacement card machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak sekaligus membantu memperdalam wawasan dan pengetahuan dalam bidang perbankan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti.

Penelitian ini diharapkan memberikan pengalaman berharga bagi peneliti yang nantinya akan menjadi bekal penting untuk

menghadapi masa depan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas wawasan dan pemahaman peneliti dalam bidang keilmuan yang sedang dipelajari, terutama terkait perbankan dan Program Studi Perbankan Syariah. Lebih jauh penelitian ini mampu memberikan kontribusi dalam memperkaya wacana dan pengetahuan terkait pelaksanaan penelitian mengenai implementasi *financial technology* melalui *replacement card machine* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.

#### b. Bagi Lembaga

##### 1) Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Manfaat penelitian ini bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember diharapkan dapat menjadi bahan refleksi terkait pelaksanaan *financial technology* melalui mesin *replacement card machine* sebagai upaya peningkatan layanan. disamping itu

penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar implementasi *financial technology* tersebut bisa berlangsung dengan lebih tepat guna dan hemat sumber daya.

2) Universitas Islam Negeri UIN Kyai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini memberikan manfaat bagi UIN KHAS dengan berperan sebagai sumbangan dalam menyediakan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan *financial technology* melalui *replacement card machine* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di BRI dalam konteks digitalisasi perbankan.

3) Masyarakat Umum

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai bahan referensi tambahan serta sumber informasi bagi masyarakat luas. mengenai berbagai bentuk strategi penawaran produk yang diterapkan di bank khususnya BRI, seperti penggunaan *replacement card machine* untuk memudahkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

### E. Definisi Istilah

Agar terhindar dari kesalahpahaman dan memastikan pemahaman yang tepat. 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. Implementasi *Financial Technology*

Penerapan teknologi di BRI Kantor Cabang Jember bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, mempercepat pelayanan, serta memperluas jangkauan layanan, terutama bagi nasabah yang berada di daerah terpencil, dengan tetap menjaga keamanan sistem dan mematuhi regulasi perbankan yang berlaku. *Financial technology* adalah sebuah terobosan baru dalam penyediaan layanan keuangan yang semakin banyak diminati pada masa kemajuan teknologi digital sekarang ini. Di Indonesia, digitalisasi pembayaran menjadi salah satu aspek *financial technology* yang mengalami perkembangan paling pesat. Pemerintah dan masyarakat sangat berharap sektor ini dapat mendorong peningkatan akses layanan keuangan bagi lebih banyak masyarakat.<sup>11</sup> Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a) Kecepatan Layanan: Seberapa cepat proses penyediaan layanan bagi nasabah tujuannya mengetahui efektivitas teknologi dalam mempercepat proses layanan.
- b) Kemudahan Penggunaan: Seberapa mudah teknologi *replacement card machine* ini digunakan oleh nasabah.
- c) Keamanan Transaksi: Perlindungan data dan keamanan bagi nasabah dalam penggunaan teknologi. Tujuan memastikan kepercayaan nasabah dalam menggunakan teknologi bank.

---

<sup>11</sup> Irma Muzdalifa, et al “Peran *Financial technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah),” *Jurnal Masharif AlSyariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3, no.1 (2018): 6-7.

## 2. *Replacement Card Machine*

Adalah sebuah perangkat digital yang disediakan oleh BRI Kantor Cabang Jember dimanfaatkan sebagai pengganti kartu *automated teller machine* (ATM) sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP, serta verifikasi sidik jari guna memastikan keabsahan data. Adapun indikator yang digunakan adalah:

a) Kecepatan Pemrosesan: Durasi waktu yang diperlukan oleh mesin untuk mencetak dan mengeluarkan kartu pengganti. Tujuan mengukur efektivitas teknologi *replacement card machine* dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah.

b) Kepuasan Nasabah: Tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap layanan kartu pengganti otomatis. Tujuan menilai sejauh mana teknologi mampu memenuhi harapan nasabah.

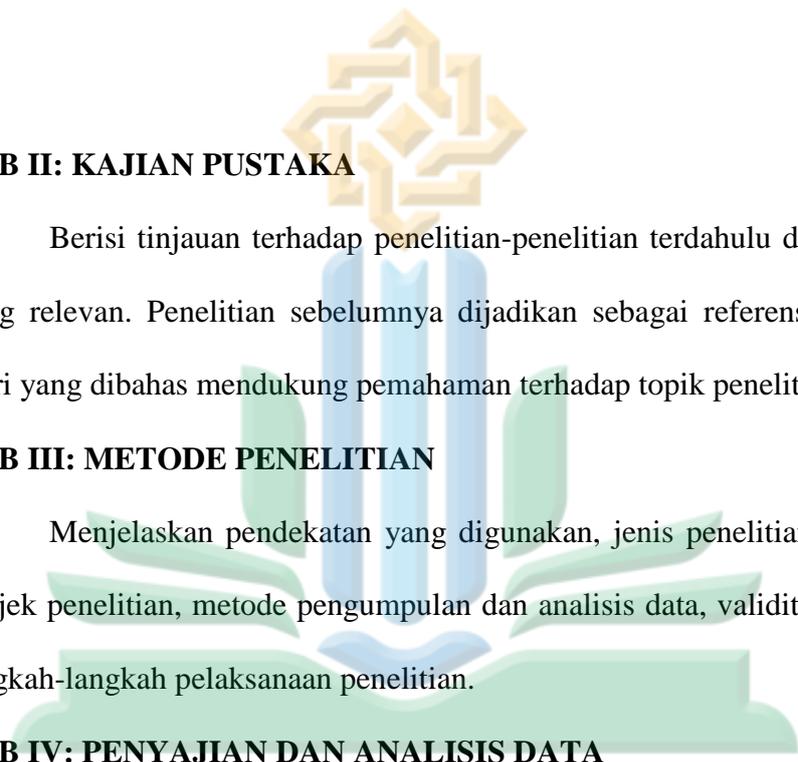
## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan penjabaran mengenai struktur dan alur isi skripsi, yang dimulai dari bagian pendahuluan hingga penutup. Penulisan sistematika ini bertujuan untuk menjelaskan cara penyajian setiap bab dalam skripsi secara naratif, dimulai sejak daftar isi.<sup>12</sup>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah, serta penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan skripsi.

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember Press, 2021),93.



## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan. Penelitian sebelumnya dijadikan sebagai referensi, sementara teori yang dibahas mendukung pemahaman terhadap topik penelitian.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Menjelaskan pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, lokasi dan subjek penelitian, metode pengumpulan dan analisis data, validitas data, serta langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

## **BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menyampaikan deskripsi objek penelitian, penyajian data yang telah diperoleh, analisis mendalam terhadap data tersebut, serta interpretasi dari temuan penelitian.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab terakhir memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh peneliti sebagai kontribusi atau rekomendasi untuk pihak-pihak terkait.



**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini, peneliti menyajikan hasil-hasil dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan studi yang tengah dilakukan, lalu merangkumnya secara singkat. Langkah ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi keunikan penelitian serta menentukan posisi studinya dalam konteks penelitian yang sudah ada.<sup>13</sup> Perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya terkait dengan Implementasi *financial technology* melalui *replacement card machine*, beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Hanifa Yasin, 2024 dengan judul “Implementasi *Financial Technology* Dalam Mengembangkan Bisnis UMKM Donat Kentang Di Kota Medan”<sup>14</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan studi literatur dari penelitian terdahulu serta data yang digunakan, implementasi *financial technology* dapat meningkatkan bisnis UMKM yang memiliki keterbatasan akses dan layanan digital, sehingga UMKM tersebut dapat mengelola sumber keuangannya dengan lebih baik. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada kajian tentang implementasi *financial technology* dan penggunaan metode kualitatif. Yang membedakan dengan

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun, *Pedomanan Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

<sup>14</sup> Hanifa Yasin, “Implementasi *Financial Technology* Dalam Mengembangkan Bisnis UMKM Donat Kentang Di Kota Medan,” *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7, no.1 (2024): 105.

penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian, fokus penelitian, serta tujuan dari penelitian yang dilakukan.

2. Lailatul Husnah Harahap 2023 “Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaiikota Medan”<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa pertama, peran *financial technology* sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kedua, kendala yang ditemui dalam pelaksanaannya meliputi infrastruktur dan sumber daya manusia.

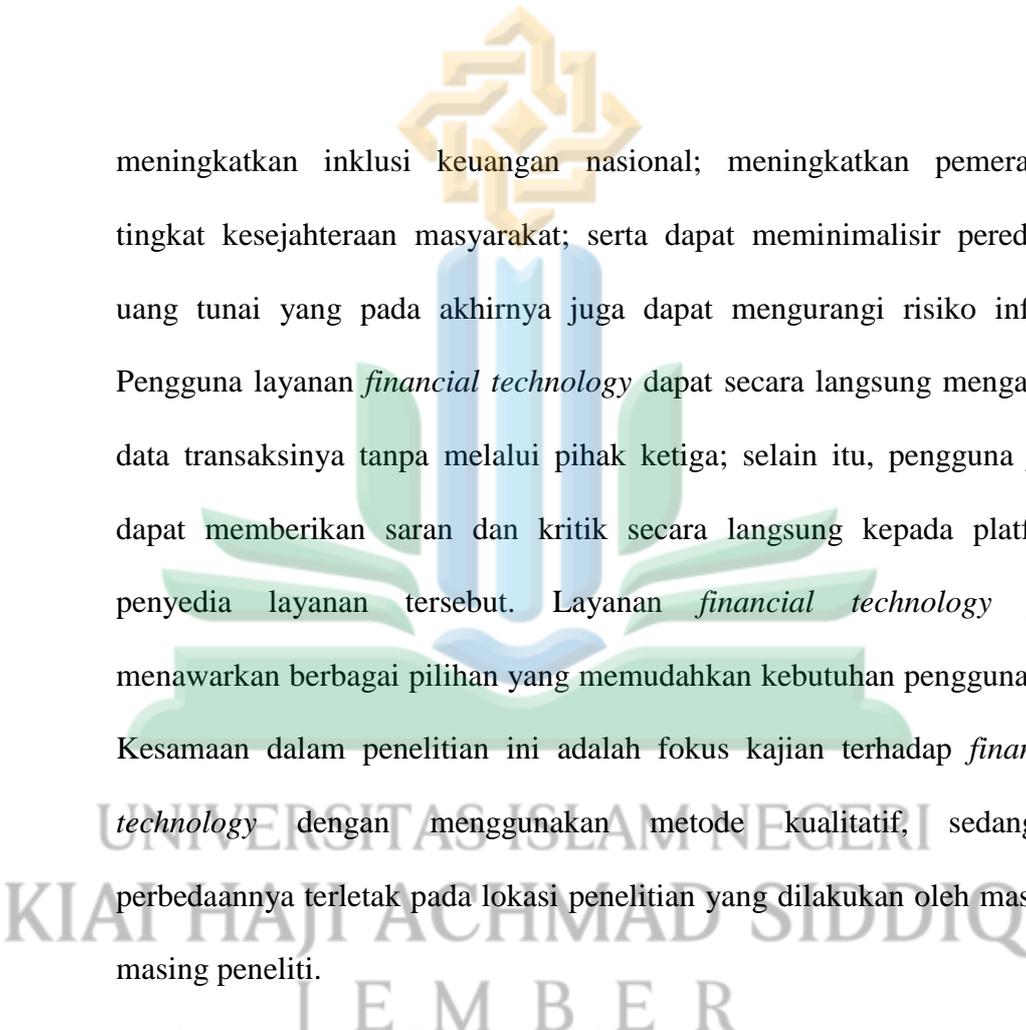
Persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokusnya yang mengkaji *financial technology* dengan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian yang menjadi tempat pelaksanaan studi tersebut.

3. Ramlah, 2021 “Penerapan *Financial Technologi* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar”<sup>16</sup>

Hasil penelitian dan analisis menyimpulkan bahwa *financial technology* merupakan istilah yang merupakan singkatan dari kata *financial* dan *technology*, yang artinya adalah sebuah inovasi dalam bidang jasa keuangan. *Financial technology* memiliki peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia, antara lain

<sup>15</sup> Lailatul Husnah Harahap “Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaiikota Medan,” *Jurnal Manajemen Akutansi*, 3, no.1 (2023): 65.

<sup>16</sup> Ramlah “Penerapan *Financial Technologi* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar,” *Cemerlang Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1, no.4 (2021): 81.



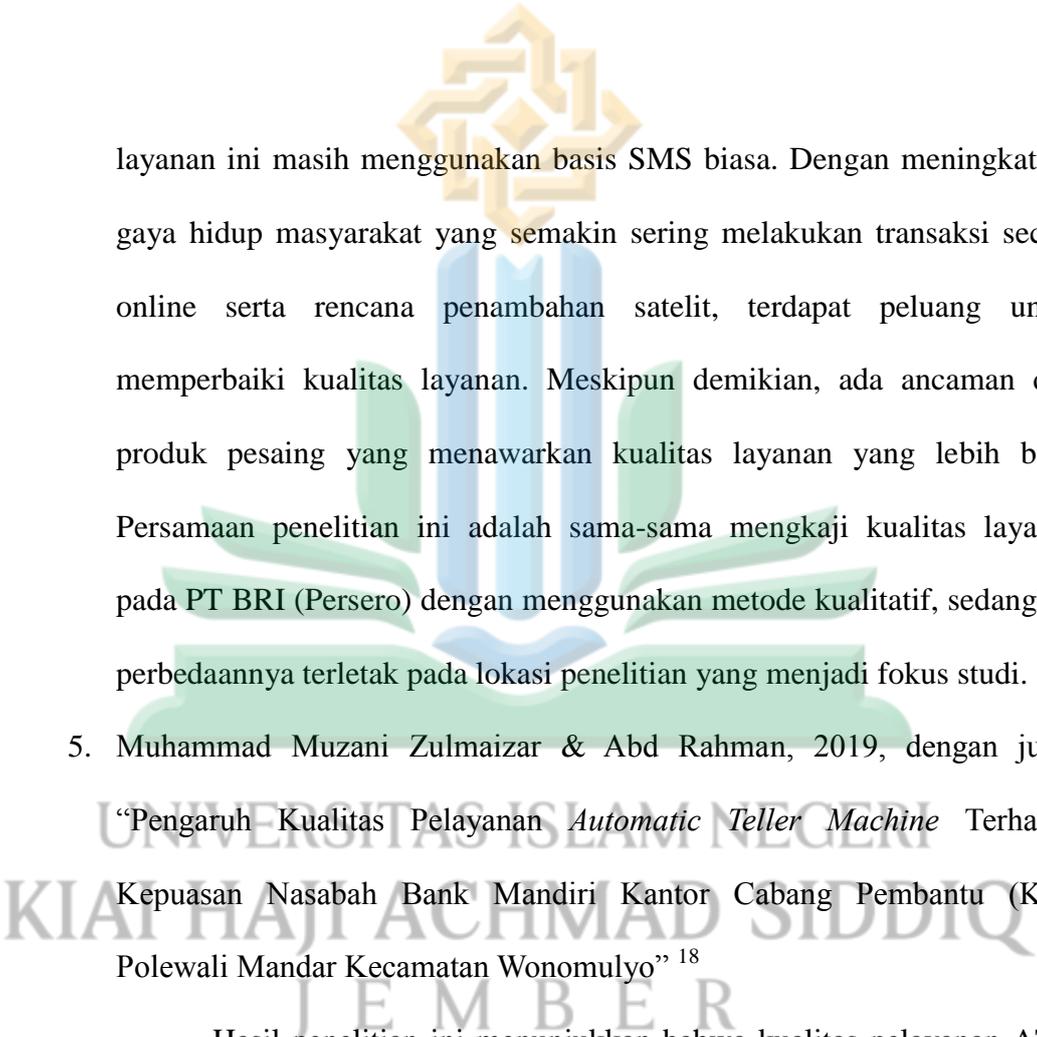
meningkatkan inklusi keuangan nasional; meningkatkan pemerataan tingkat kesejahteraan masyarakat; serta dapat meminimalisir peredaran uang tunai yang pada akhirnya juga dapat mengurangi risiko inflasi. Pengguna layanan *financial technology* dapat secara langsung mengakses data transaksinya tanpa melalui pihak ketiga; selain itu, pengguna juga dapat memberikan saran dan kritik secara langsung kepada platform penyedia layanan tersebut. Layanan *financial technology* juga menawarkan berbagai pilihan yang memudahkan kebutuhan penggunanya. Kesamaan dalam penelitian ini adalah fokus kajian terhadap *financial technology* dengan menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan oleh masing-masing peneliti.

4. Totok Ismawanto, Prihatiningsih, dan Fendry Susanto 2019 “Analisis SWOT Implementasi *Financial Technology* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan)”<sup>17</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan utama dalam penerapan *Mobile Banking* BRI terletak pada kelengkapan fitur serta desain yang praktis dan mudah digunakan. Namun, kelemahan yang ditemukan adalah adanya biaya yang harus dibayar oleh pengguna karena

---

<sup>17</sup> Totok Ismawanto, Prihatiningsih, dan Fendry Susanto “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan),” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 15 no.3 (2019):120.



layanan ini masih menggunakan basis SMS biasa. Dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat yang semakin sering melakukan transaksi secara online serta rencana penambahan satelit, terdapat peluang untuk memperbaiki kualitas layanan. Meskipun demikian, ada ancaman dari produk pesaing yang menawarkan kualitas layanan yang lebih baik. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji kualitas layanan pada PT BRI (Persero) dengan menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang menjadi fokus studi.

5. Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman, 2019, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”<sup>18</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan tersebut diperoleh dari data angket yang diisi oleh 60 nasabah dari total populasi 600 nasabah Bank Mandiri. Para responden melakukan berbagai transaksi melalui mesin ATM, seperti penarikan tunai, penggantian PIN, pembayaran, pengecekan saldo, dan transfer di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji

---

<sup>18</sup> Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kcp Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo,” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam* 4, no.1 (2019): 82.

kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada metode yang digunakan yaitu kuantitatif, serta perbedaan lokasi penelitian.

6. Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital Bca*”<sup>19</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; selain itu, kualitas dan efektivitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai mesin *customer service* digital.

Sedangkan perbedaannya terdapat pada penggunaan metode kuantitatif serta lokasi penelitian yang menjadi fokus peneliti.

7. Alfonsus B. Say dan Lydia Lumban Gaol dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara”<sup>20</sup>

Hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada penggunaan metode kuantitatif serta lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut.

---

<sup>19</sup> Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, Jenji Gunaedi Argo, “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital BCA*” *Journal of Young Entrepreneurs*, 1 no.1 (Oktober 2022): 53.

<sup>20</sup> Alfonsus B. Say dan 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* 10, no.2 (Desember 2021): 1.

8. Nur Fazri Tsakila, M. Arya Wirahadi, Azwar Alif Fadilah, Henri Simanjuntak, dan Farahdinny Siswajanty dengan judul “Analisis Dampak Financial technology terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital”<sup>21</sup>

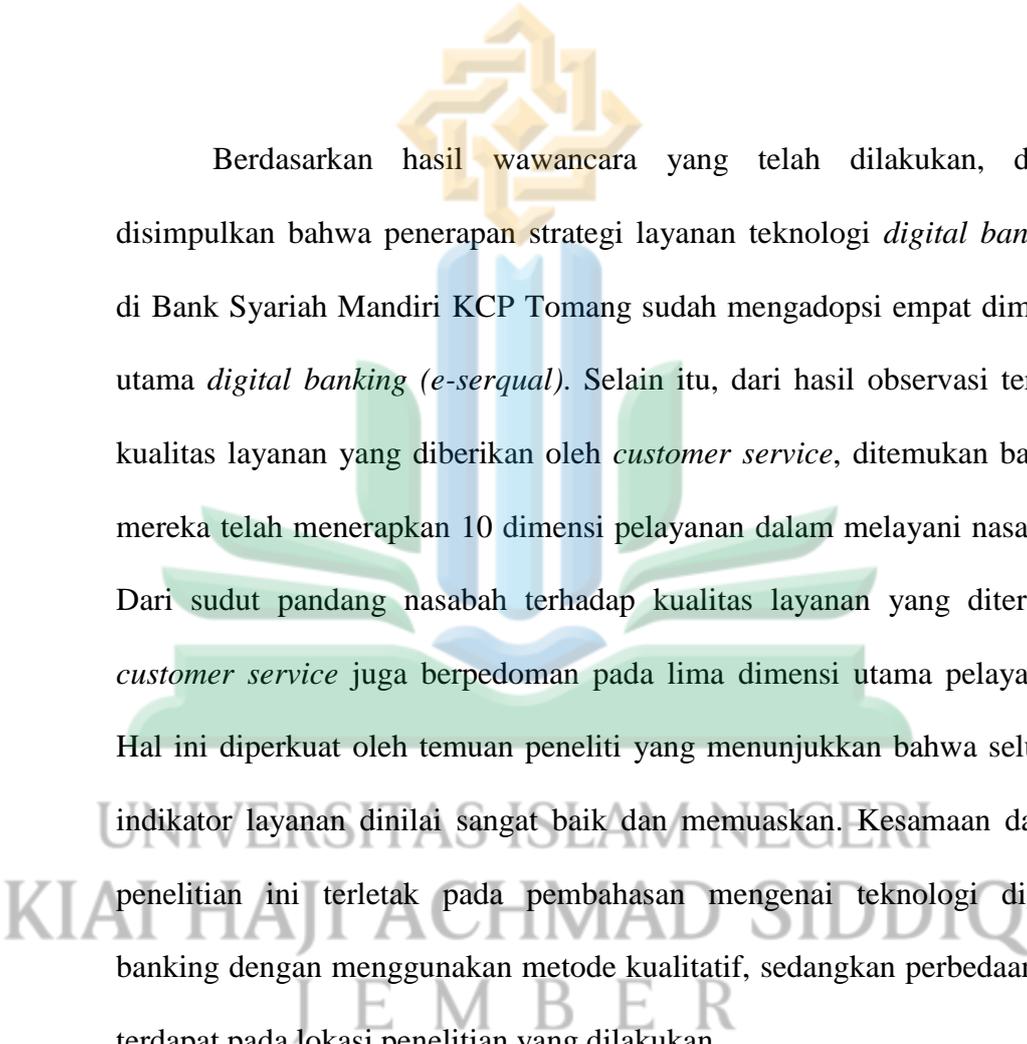
Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun *financial technology* berpotensi mengganggu model bisnis konvensional, bank yang mampu beradaptasi dan menjalin kerja sama dengan *financial technology* justru mengalami peningkatan efisiensi operasional, pengurangan biaya transaksi, serta perluasan akses layanan ke segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani. Perubahan seperti pembayaran digital, *mobile banking*, dan pemanfaatan kecerdasan buatan dalam analisis kredit menjadi faktor penting untuk menjaga daya saing. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan *financial technology* di era perbankan digital serta penggunaan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

9. Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih dengan judul “Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan *Service Quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)”<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Nur Fazri Tsakila, M. Arya Wirahadi, Azwar Alif Fadilah, Henri Simanjuntak, dan Farahdinny Siswajanty dengan judul “Analisis Dampak Financial technology terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital,” *Journal of Law and Justice* 1, no.4, (2024): 1.

<sup>22</sup> Sukron Mamun dan Tri Hadmiatin Ningsih “Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan *Service Quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang),” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 06, no. 02 (Oktober 2021): 223.



Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi layanan teknologi *digital banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Tomang sudah mengadopsi empat dimensi utama *digital banking (e-serqual)*. Selain itu, dari hasil observasi terkait kualitas layanan yang diberikan oleh *customer service*, ditemukan bahwa mereka telah menerapkan 10 dimensi pelayanan dalam melayani nasabah. Dari sudut pandang nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima, *customer service* juga berpedoman pada lima dimensi utama pelayanan. Hal ini diperkuat oleh temuan peneliti yang menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan dinilai sangat baik dan memuaskan. Kesamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai teknologi digital banking dengan menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian yang dilakukan.

10. Eka Putri Maulidiah, Survival, Bambang Budiantono dengan judul “Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan”<sup>23</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan fasilitas yang dimediasi oleh kualitas pelayanan turut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesamaan dalam penelitian ini terletak pada

---

<sup>23</sup> Eka Putri Maulidiah, Survival, dan Bambang Budiantono “Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Economina* 2, no.3 (Maret 2023): 727.

pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini.

## B. Kajian Teori

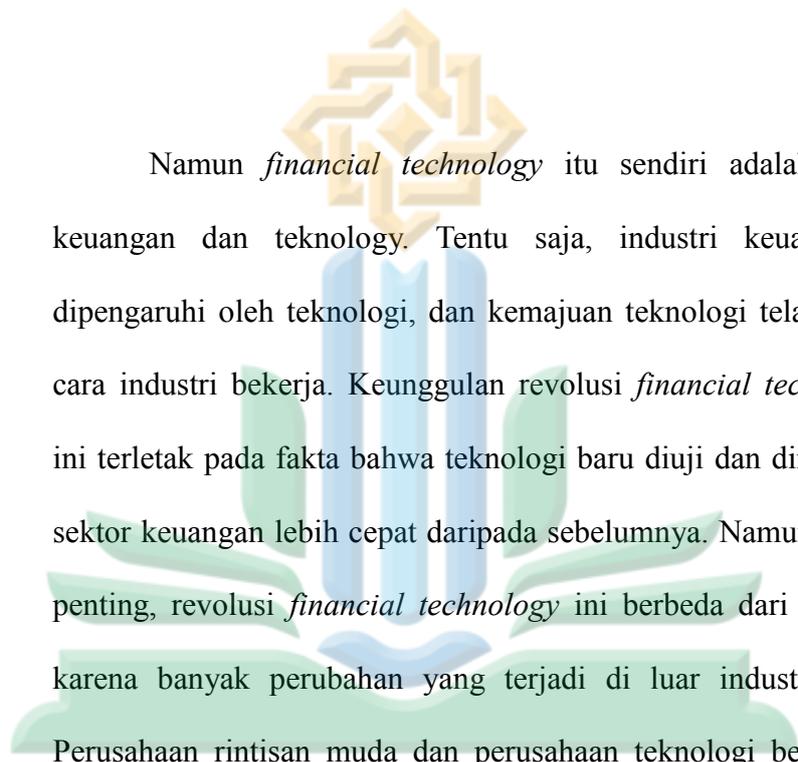
Bagian ini memaparkan teori-teori yang dijadikan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Teori-teori tersebut diuraikan secara mendalam dan menyeluruh, dengan tujuan membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih jelas dalam menelaah isu sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian.<sup>24</sup>

### 1. Financial Technology

- a. Pengertian *Financial Technology* Dalam bahasa Indonesia, "*financial technology*" adalah singkatan dari "*fintech*". Istilah *financial technology* menjadi populer di masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Ketika orang mendengar kata "*financial technology*", mereka langsung teringat pada apa yang terjadi dengan setiap aktivitas keuangan, seperti pembayaran, pinjaman, transfer dana, investasi, hingga peminjaman modal, kini dapat dilakukan dengan lebih praktis dan efisien. *financial technology* menawarkan berbagai keuntungan, termasuk menghemat waktu, pikiran, tenaga, dan biaya. Hal ini disebabkan oleh adanya fasilitas yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di lokasi mana saja melalui pemanfaatan perkembangan teknologi modern.

---

<sup>24</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, 46.



Namun *financial technology* itu sendiri adalah kombinasi keuangan dan teknologi. Tentu saja, industri keuangan selalu dipengaruhi oleh teknologi, dan kemajuan teknologi telah mengubah cara industri bekerja. Keunggulan revolusi *financial technology* saat ini terletak pada fakta bahwa teknologi baru diuji dan dimasukkan ke sektor keuangan lebih cepat daripada sebelumnya. Namun, yang lebih penting, revolusi *financial technology* ini berbeda dari revolusi lain karena banyak perubahan yang terjadi di luar industri keuangan. Perusahaan rintisan muda dan perusahaan teknologi besar berusaha mengganggu perusahaan lama dengan mengeluarkan produk dan teknologi baru dan memberi mereka banyak kompetisi baru. Aktivitas *financial technology* mulai dari pembayaran seluler, transfer uang, pinjaman *peer-to-peer*, dan *crowdfunding*, sebelum berkembang lingkungan baru yang mencakup *blockchain*, *cryptocurrency*, dan *robo-investing*.<sup>25</sup>

b. Ruang Lingkup *Financial Technology*

Seiring dengan perkembangan zaman globalisasi seperti sekarang, teknologi telah menjadi elemen yang tak terpisahkan dari kehidupan yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat. Hal yang sama juga terjadi pada institusi keuangan yang mulai beralih dan berkembang menjadi entitas keuangan berbasis teknologi. Adaptasi terhadap *financial technology* menjadi salah satu wujud perkembangan

---

<sup>25</sup> Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari, *Financial Technology Law*, 2.

dalam sektor lembaga keuangan pada era saat ini. Dalam POJK ini, lingkup bisnis *financial technology* dibagi menjadi tujuh kategori, sebagaimana diatur dalam Pasal 3, yaitu:<sup>26</sup>

Dalam praktiknya, penyelesaian transaksi sering disebut sebagai *settlement*. Penyelesaian transaksi ini juga mencakup penyelesaian investasi.

1) Penghimpunan modal meliputi metode seperti *equity crowdfunding*, pertukaran virtual, kontrak pintar, serta *alternative due diligence*.

2) Pengelolaan investasi mencakup penggunaan *advance algorithm*, *cloud computing*, *sharing expertise*, teknologi informasi berbasis sumber terbuka, teknologi informasi tanpa batas, dan transaksi yang tidak terbatas.

3) Penghimpunan dan penyaluran dana mencakup aktivitas pinjam-meminjam berbasis aplikasi digital (*peer-to-peer lending*), penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif, penggunaan teknologi virtual, pemanfaatan mobile 3.0, serta integrasi dengan antarmuka pemrograman aplikasi dari pihak ketiga.

4) Perasuransian, Perasuransian meliputi ekonomi berbagi, kendaraan tanpa pengemudi, distribusi digital, dan sekuritas dan *hedge fund*.

5) Pendukung Pasar: Pendukung pasar termasuk *crowdfunding* sosial dan ekologi, pembiayaan digital Islam, *ewaaf*, *ezakat*, *robo*

<sup>26</sup> Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari, *Financial Technology Law*, 3-4.

*advising*, dan kredit *scoring*. Pendukung pasar lainnya termasuk *artificial intelligence/ machine learning* dan pembelajaran mesin, berita yang dapat dibaca mesin, perasaan masyarakat, big data, *platform* informasi pasar, dan pengumpulan dan analisis data otomatis.

- 6) Aktivitas jasa keuangan tambahan: Token, *voucher*, faktur, dan produk berbasis aplikasi *blockchain* adalah contoh aktivitas jasa keuangan tambahan.

c. Jenis-jenis *Financial Technology*

Seluruh *financial technology* memudahkan konsumen keuangan dalam membeli dan memanfaatkan produk serta layanan jasa keuangan saat ini. Adapun jenis-jenis *financial technology*:<sup>27</sup>

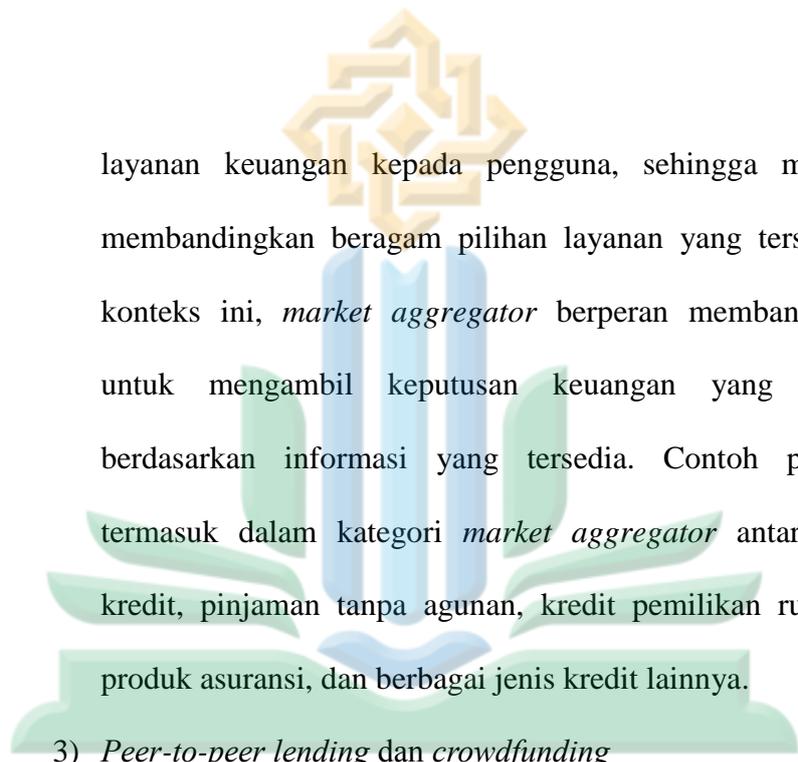
1) Manajemen Resiko dan Investasi

Jenis *financial technology* ini berfungsi sebagai platform digital untuk perencanaan keuangan, mempermudah pengguna dalam *memadukan* kondisi finansial serta menyusun rencana keuangan secara lebih mudah diterapkan efisien. Pengguna juga akan dibimbing untuk menemukan model investasi yang paling sederhana.

2) *Market aggregator*

Jenis *financial technology* ini adalah platform atau fasilitas yang mengumpulkan dan menyajikan berbagai informasi tentang

<sup>27</sup> Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari *Financial Technology Law* (Indramayu Juni 2022), 40-41.



layanan keuangan kepada pengguna, sehingga mereka dapat membandingkan beragam pilihan layanan yang tersedia. Dalam konteks ini, *market aggregator* berperan membantu pengguna untuk mengambil keputusan keuangan yang lebih tepat berdasarkan informasi yang tersedia. Contoh produk yang termasuk dalam kategori *market aggregator* antara lain kartu kredit, pinjaman tanpa agunan, kredit pemilikan rumah (KPR), produk asuransi, dan berbagai jenis kredit lainnya.

### 3) *Peer-to-peer lending* dan *crowdfunding*

*Peer-to-peer lending* dan *crowdfunding* merupakan jenis layanan peminjaman dana yang sumbernya berasal langsung dari masyarakat atau individu untuk diberikan kepada peminjam lain. Melalui platform ini, individu yang membutuhkan dana dapat terhubung secara langsung dengan pihak yang bersedia memberikan atau menyediakan dana, baik untuk keperluan modal usaha maupun sebagai bentuk investasi. Jenis ini merupakan contoh *financial technology* yang berbentuk utang atau pinjaman online. Sementara itu, *crowdfunding* merupakan jenis *financial technology* yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menghimpun dana guna mendukung berbagai proyek kreatif atau sebagai bantuan bagi korban bencana. Salah satu contoh dari layanan ini dapat ditemukan melalui platform-platform digital tertentu.

#### 4) *Payment, Cliring dan Settlement*

*Financial technology* jenis ini merupakan *startup* di bidang keuangan yang fokus pada layanan pembayaran, contohnya layanan pembayaran elektronik, dompet digital, dan aplikasi pembayaran online. *Financial technology payment gateway* berfungsi untuk menghubungkan bisnis *e-commerce* dengan berbagai bank, sehingga memungkinkan transaksi antara penjual dan pembeli. Contoh platform ini adalah GoPay dan OVO.

#### d. Peranan *Financial Technology*

Berdasarkan ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan, teknologi informasi diartikan sebagai metode pengumpulan, persiapan, penyimpanan, pemrosesan, pengumuman, analisis, dan/atau penyebaran informasi yang berkaitan dengan layanan jasa keuangan. Pada era sekarang teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung berbagai aktivitas manusia. Selain itu, kehadiran *financial technology* juga turut berkontribusi dalam merubah kebiasaan dan harapan pelanggan, seperti:<sup>28</sup>

- 1) Memiliki kemampuan untuk memperoleh data dan informasi secara fleksibel tanpa terbatas waktu maupun tempat.
- 2) Menyamaratakan bisnis besar dan kecil, sehingga mereka cenderung memiliki ekspektasi tinggi bahkan dari bisnis kecil yang baru saja didirikan.

<sup>28</sup> Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari *Financial Technology Law* (Indramayu Juni 2022),32

e. Manfaat *Financial Technology*

Penerapan *financial technology* di lembaga perbankan Indonesia memberikan sejumlah manfaat, di antaranya:

- 1) Memberikan kemudahan dalam menganalisis data layanan perbankan dalam jumlah besar serta memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun.
- 2) Memiliki kemampuan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang belum tersentuh layanan kantor cabang.
- 3) Menekan biaya operasional dan pemasaran, karena bank dapat bermitra dengan penyedia teknologi finansial dalam penyediaan produk.
- 4) Meningkatkan jangkauan informasi mengenai berbagai produk perbankan, termasuk layanan yang tersedia selama layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja, seperti melalui aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, *SMS banking*, dan layanan *telepon banking*.
- 5) Walaupun penggunaan fasilitas ini masih terbatas, kerja sama antara bank dan penyedia *financial technology* akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan produk perbankan.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Immanuel Aditya Wulanata Chrismastianto, "Analisis Swot Implementasi *Technology* Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20 no.1 (2017): 140.

f. Resiko *Financial Technology*

Ada empat tipe resiko *financial technology* secara umum:

- 1) *Financial Risk*: Risiko finansial merupakan potensi kerugian keuangan yang dapat terjadi dalam hampir setiap transaksi yang dilakukan melalui *financial technology*.
- 2) *Legal Risk*: Risiko hukum berkaitan dengan ketidakjelasan status hukum serta minimnya regulasi yang mengatur secara menyeluruh operasional *financial technology*. Beberapa aturan di sektor keuangan dan regulasi terkait lainnya justru menghambat masuknya teknologi ini ke pasar dan memperlambat pertumbuhannya. Hal ini terutama terjadi pada perusahaan non-keuangan yang terlibat dalam kegiatan finansial, sehingga adopsi *financial technology* menjadi terhambat.
- 3) *Security Risk*: Risiko keamanan mencakup potensi kehilangan dana akibat tindakan penipuan atau peretasan yang membahayakan keamanan transaksi digital. Ancaman dari pelaku penipuan dan peretas dapat merusak privasi pengguna dan menyebabkan kerugian finansial. Oleh karena itu, keamanan menjadi perhatian utama bagi para pengguna yang memanfaatkan layanan melalui internet dan perangkat seluler.
- 4) *Operational Risk*: Risiko operasional merujuk pada segala bentuk kerugian yang dapat dialami oleh perusahaan *financial technology* akibat gangguan dalam kesalahan yang dilakukan oleh sumber daya manusia, maupun kegagalan pada sistem yang digunakan. Jika perusahaan tidak mampu menangani masalah sistem dan

transaksi dengan baik, hal ini dapat menurunkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Akibatnya, perkembangan *financial technology* akan terhambat karena pelanggan enggan menggunakan layanan tersebut.<sup>30</sup>

g. Peluang dan Tantangan *Financial Technology*

Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan sekaligus peluang. Bank Indonesia menilai bahwa penerapan teknologi finansial memiliki peran penting yang strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Banyak sektor usaha yang memiliki potensi dalam perkembangan ini.

Tantangan dalam layanan *financial technology* meliputi kesenjangan dalam transformasi digital yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kalangan bawah. Hal tersebut terjadi akibat minimnya pengetahuan, keterbatasan teknologi yang dimiliki, serta lingkungan yang kurang mendukung adaptasi terhadap internet, seperti di daerah-daerah terpencil. Oleh karena itu, diperlukan upaya literasi yang berkelanjutan bagi masyarakat agar dapat memahami dan mengaplikasikan layanan-layanan yang ditawarkan oleh perbankan.<sup>31</sup>

Peluang *financial technology*:

- 1) Otoritas Jasa Keuangan memberikan peluang kepada para pelaku usaha untuk dapat memanfaatkan kesempatan yang tersedia usaha

<sup>30</sup> Ana Tomi Roby Candra Yudha et al., *Financial technology Syariah Teori dan Terapan*, 22-23.

<sup>31</sup> Nikmatul Masruroh, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini, "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," *Jurnal Abdi Masyarakat* 02, no. 01 (Februari 2024): 407.

*financial technology* berbasis Syariah untuk mendaftarkan usahanya secara legal di bawah pengawasan OJK.

2) *Financial technology* syariah menyediakan kemudahan akses teknologi dalam mendukung aktivitas investasi maupun donasi sesuai prinsip-prinsip Islam.

3) Terjadinya berbagai permasalahan yang melibatkan fintech konvensional menimbulkan anggapan di tengah masyarakat bahwa tidak ada perbedaan yang berarti antara *financial technology* berbasis syariah dan konvensional.

4) Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, dengan lebih dari 207 juta jiwa, memiliki potensi besar dalam pengembangan *financial technology* syariah. Namun, masih terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki pemahaman terhadap akad-akad transaksi yang berbasis syariah menjadi tantangan tersendiri dalam pengembangan sektor ini.

5) Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia memang memulai berbagai peluang, namun di sisi lain juga menimbulkan tingkat persaingan yang semakin tinggi di masa mendatang.<sup>32</sup>

## 2. *Replacement Card Machine*

### a. Pengertian Replacement Card Machine

Merupakan alat digital yang disediakan oleh BRI Kantor Cabang Jember yang berfungsi untuk melakukan penggantian kartu

<sup>32</sup> Hida Hiyanti, Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, dan Tettet Fitrijanti "Peluang dan Tantangan *Financial technology* Syariah di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5 no. 03 (2019): 332.



*automated teller machine* (ATM) disesuaikan dengan kebutuhan nasabah melalui proses yang memanfaatkan data nasabah, E-KTP, serta verifikasi sidik jari sebagai bentuk validasi informasi. Kehadiran *replacement card machine* memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah dan perbankan:

Bagi Nasabah:

1) Kecepatan Pelayanan

Salah satu faktor utama yang sangat menentukan pandangan sebuah perusahaan terhadap kualitas layanan yang diberikan adalah kecepatan dalam memberikan layanan. Dalam dunia yang serba cepat dan didorong oleh teknologi, konsumen mengharapkan layanan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga cepat dan efisien.<sup>33</sup>

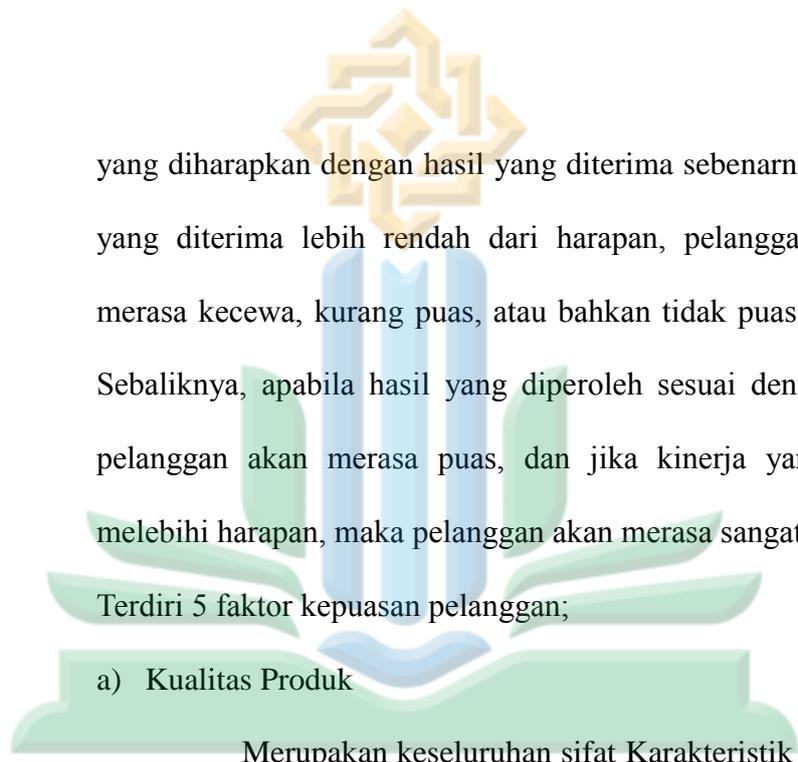
Beberapa komponen penting dari kecepatan layanan:

- a) Waktu Respon
  - b) Efisiensi Proses
  - c) Penyelesaian masalah yang cepat
  - d) Penggunaan Teknologi
  - e) Pengelolaan Waktu Tunggu
- 2) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai reaksi pelanggan yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau hasil

---

<sup>33</sup> Ariyanto et al., *Manajemen Pelayanan Pelanggan*, 148-149.



yang diharapkan dengan hasil yang diterima sebenarnya. Jika hasil yang diterima lebih rendah dari harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa, kurang puas, atau bahkan tidak puas sama sekali. Sebaliknya, apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja yang diberikan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas..<sup>34</sup>

Terdiri 5 faktor kepuasan pelanggan;

a) **Kualitas Produk**

Merupakan keseluruhan sifat Karakteristik suatu produk atau layanan yang mencerminkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

b) **Harga**

Harga adalah keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh produk atau layanan dengan membayar sejumlah uang yang telah ditentukan.

c) ***Service Quality***

Dalam sektor jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan layanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Pelanggan yang merasa puas umumnya lebih berkemungkinan untuk melakukan pembelian kembali terhadap produk tersebut.

---

<sup>34</sup> Samsurijal Hasan, *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan* (Serang:Media Madani,2020), 84-88.

d) Emosional

Ketika konsumen Menggunakan produk dari sebuah merek yang mampu memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, Mereka akan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain akan mengagumi mereka.

e) Biaya dan Kemudahan

Nasabah cenderung merasa puas jika biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan kemampuan mereka dan terdapat kemudahan dalam memperoleh barang yang diinginkan atau dibutuhkan.

Kehadiran *replacement card machine* memberikan manfaat bagi lembaga perbankan:

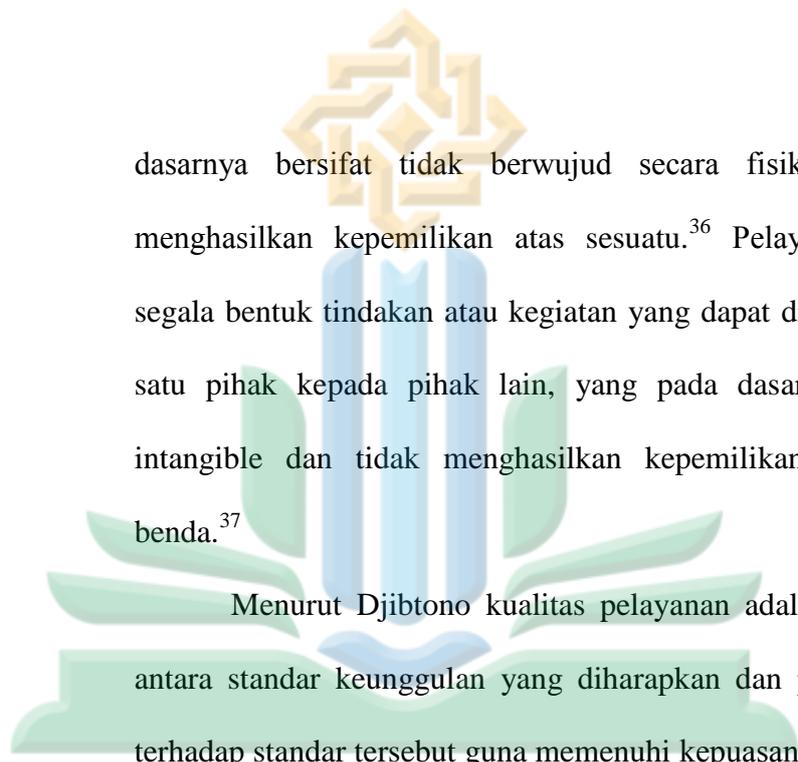
1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah istilah dalam bahasa Indonesia yang diambil dari kata dalam bahasa Inggris yaitu *quality*. Menurut Merriam-Webster, secara umum kualitas memiliki tiga pengertian berbeda, yaitu: tingkat baik atau buruknya sesuatu, karakteristik yang dimiliki oleh suatu objek atau individu, serta benda yang dianggap memiliki nilai paling tinggi.<sup>35</sup>

Pelayanan merupakan segala jenis tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain ini pada

<sup>35</sup>“Kualitas” Kamus Merriam-Webster.com, Merriam-Webster, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality> Diakses pada 25 Oktober 2024.



dasarnya bersifat tidak berwujud secara fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.<sup>36</sup> Pelayanan adalah segala bentuk tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu benda.<sup>37</sup>

Menurut Djibtono kualitas pelayanan adalah gabungan antara standar keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap standar tersebut guna memenuhi kepuasan pelanggan.<sup>38</sup>

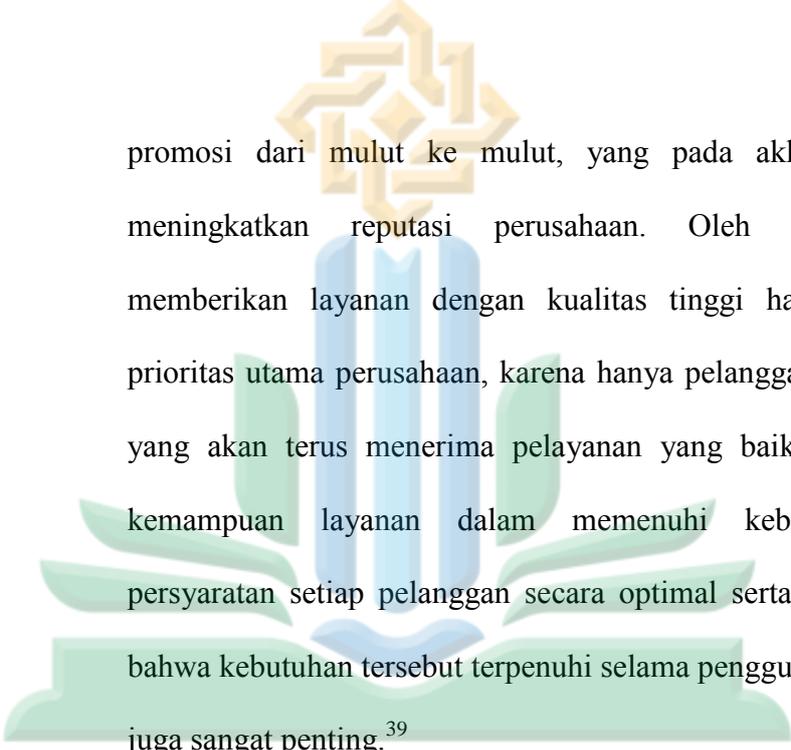
Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa serta berperan penting dalam kesuksesan perusahaan tersebut. Kemampuan penyedia jasa dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan menjadi faktor utama penentu kualitas layanan terhadap produk atau jasa yang diberikan. Layanan dianggap memuaskan apabila kualitasnya sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang demikian ini dinilai berkualitas dan memuaskan. Aspek seperti keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, dan kecepatan merupakan hal-hal yang diharapkan oleh pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, secara tidak langsung mereka akan merekomendasikan layanan tersebut melalui

---

<sup>36</sup> Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 213.

<sup>37</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019): 58-61.

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 59.



promosi dari mulut ke mulut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, memberikan layanan dengan kualitas tinggi harus menjadi prioritas utama perusahaan, karena hanya pelanggan yang puas yang akan terus menerima pelayanan yang baik. Selain itu, kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan setiap pelanggan secara optimal serta memastikan bahwa kebutuhan tersebut terpenuhi selama penggunaan layanan juga sangat penting.<sup>39</sup>

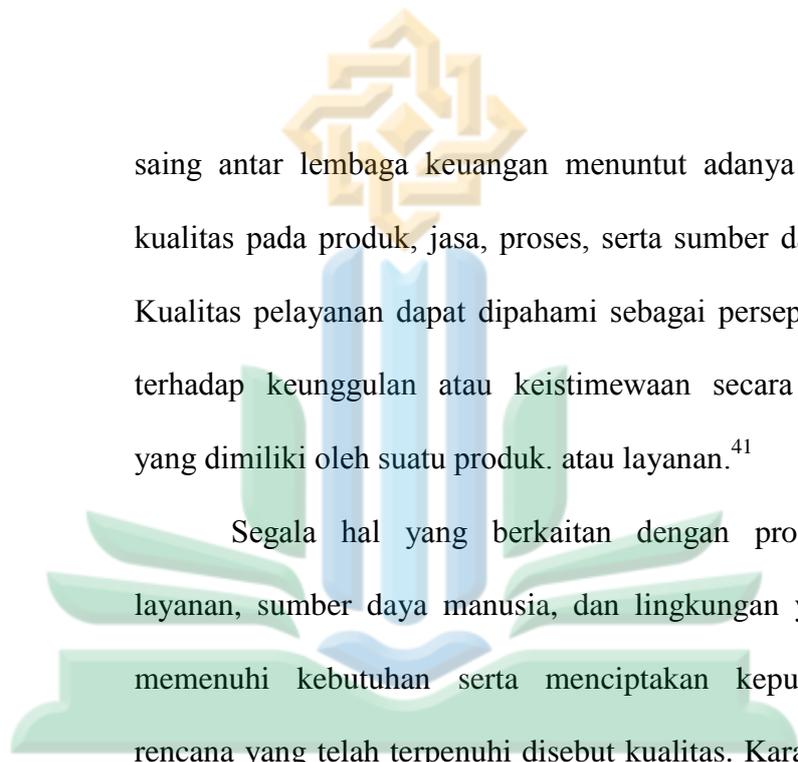
Pelayanan yang berkualitas, sejalan dengan budaya perusahaan dan didukung oleh kemampuan pelayanan dalam mengoperasikan sistem dengan baik, memberikan informasi, serta menjelaskan produk yang ditawarkan, dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Dengan sistem dan layanan yang unggul, nasabah akan merasa puas, sehingga mendorong mereka untuk tetap loyal dan membangun kesetiaan terhadap perusahaan.<sup>40</sup>

Dalam hal ini kualitas pelayanan memegang peranan penting karena menjadi ukuran penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Selain itu, untuk meningkatkan daya

---

<sup>39</sup> Moh Haris Balady, et al, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, no. 04 (Januari-Maret 2024): 911.

<sup>40</sup> Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, dan Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep" *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 3, no.1 (Desember 2023:21-22).



saing antar lembaga keuangan menuntut adanya peningkatan kualitas pada produk, jasa, proses, serta sumber daya manusia. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai persepsi pelanggan terhadap keunggulan atau keistimewaan secara menyeluruh yang dimiliki oleh suatu produk. atau layanan.<sup>41</sup>

Segala hal yang berkaitan dengan proses, produk, layanan, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mampu memenuhi kebutuhan serta menciptakan kepuasan karena rencana yang telah terpenuhi disebut kualitas. Karakteristik dan

fitur produk yang memengaruhi kepuasan pelanggan dikenal sebagai kualitas produk. Di sisi lain, perusahaan perbankan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dengan sikap jujur dan dapat dipercaya dan bertanggung jawab karena pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menarik bagi pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan kenyamanan, kecepatan, serta sikap yang ramah.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Muhammad Rahel, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso," *Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (Desember 2022): 4.

<sup>42</sup> Darmawan dan Ridlwan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3, no.2 (2018): 107-115.

## b) Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebaiknya dinilai berdasarkan persepsi pelanggan dan berfokus pada kebutuhan mereka. Namun, penting untuk diingat bahwa persepsi dari pihak lain tidak menjadi penentu kualitas penyedia jasa, melainkan persepsi konsumenlah yang menentukan kualitas tersebut. Dengan kata lain, pengguna lah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas layanan. Karena itu, kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana penyedia layanan mampu secara konsisten memenuhi harapan pengguna. Beberapa karakteristik pelayanan dapat dikenali dalam konteks ini.

- 1) Pelayanan bersifat intangible, artinya tidak bisa dilihat atau diraba seperti produk fisik.
- 2) Pelayanan mencakup tindakan nyata dan memiliki pengaruh sosial, yang berarti pelayanan melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan pelanggan serta memberikan dampak sosial yang penting.
- 3) Produksi dan konsumsi layanan biasanya berlangsung secara bersamaan dan dalam waktu yang sama, sehingga pelayanan seringkali dianggap sebagai produk yang tidak berwujud.

Dengan memahami karakteristik tersebut, bank sebagai penyedia layanan dapat berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya. Pelayanan terbaik ini

merupakan upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau yang diterapkan oleh penyedia layanan.<sup>43</sup>

c) Unsur Unsur Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Berdasarkan pendapat para ahli pemasaran, setidaknya ada lima faktor utama yang menjadi penentu kualitas layanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti fisik), berarti kualitas jasa dapat dilihat dari aspek-aspek fisik seperti bangunan kantor, ruang kerja, penampilan dan busana staf lokasi pelayanan, serta fasilitas yang disediakan di kantor.
- 2) *Empathy* (empati), menunjukkan bahwa jasa berkualitas meliputi kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, yang tercermin dari sikap ramah, kewajaran layanan, kesediaan membantu nasabah, tanggapan terhadap permintaan nasabah, kesopanan karyawan, serta perhatian terhadap kepentingan dan kebutuhan nasabah.
- 3) *Reliability* (keandalan), mengacu pada kualitas jasa yang mencakup kepercayaan terhadap institusi, ketepatan dan akurasi pencatatan data nasabah, serta kepercayaan nasabah terhadap karyawan.

---

<sup>43</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

4) *Responsiveness* (daya tanggap), berarti layanan berkualitas tinggi ditandai dengan dukungan dari institusi serta kecepatan dalam memberikan layanan oleh karyawan.

5) *Assurance* (jaminan atau kepastian), mengandung arti bahwa jasa yang berkualitas mencakup komitmen perusahaan kepada pelanggan, penentuan waktu pembayaran, keamanan dalam bertransaksi, jadwal operasional yang jelas, serta kepastian mengenai layanan yang diberikan.<sup>44</sup>

b. Fitur Utama *Replacement Card Machine* <sup>45</sup>

1) Penggantian Kartu

2) Reissue PIN

3) Enable Kartu

4) Penerbitan Kartu

c. Manfaat *Replacement Card Machine*

1) Pengalihan *low value high frequency transaction* di unit kerja ke perangkat *e-channel*

2) Mengurangi antrian nasabah

3) Mempercepat bisnis proses dan layanan transaksi

4) Meningkatkan *customer experience* yang lebih baik

5) Pembebanan biaya untuk mencetak rekening koran dapat menggunakan saldo rekening nasabah

6) Penggunaan mesin dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah

<sup>44</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta, Kencana, 2004), 121.

<sup>45</sup> "Bank Rakyat Indonesia," Digital CS, diakses Juni 19, 2025, <https://bri.co.id/digital-cs>.



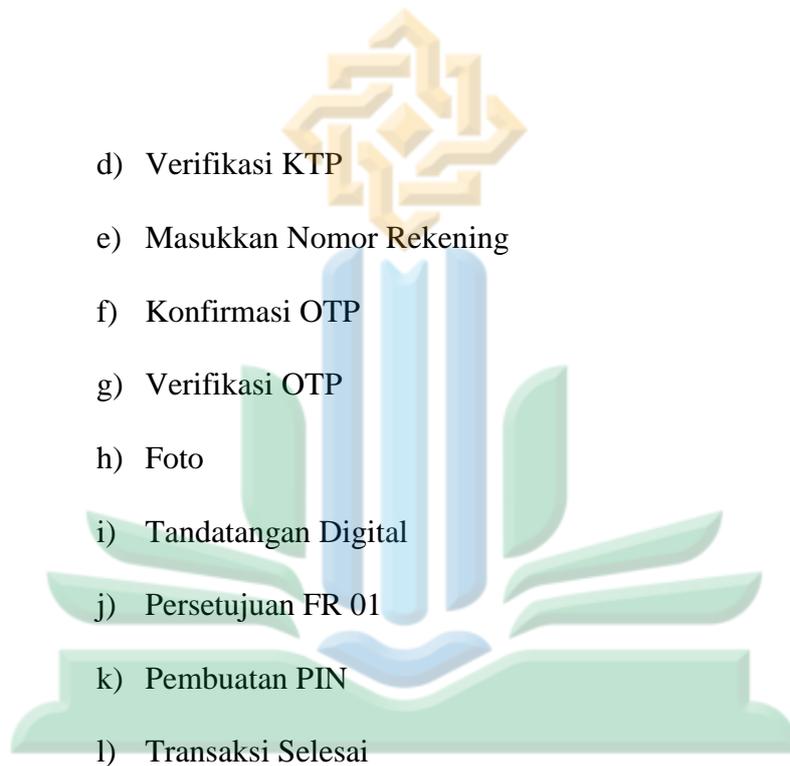
d. Alur Penggunaan *Replacement Card Machine*

1) Penggantian Kartu

- a) Memulai Transaksi
- b) Pilih Menu Transaksi
- c) Masukkan Kartu Debit/Nomor Rekening
- d) Masukkan PIN
- e) Konfirmasi Rekening
- f) Mengambil Foto
- g) Verifikasi E-KTP
- h) Pindai Sidik Jari
- i) Pilih Jenis Kartu
- j) Konfirmasi Pengenaan Biaya
- k) Persetujuan S&K
- l) Tanda tangan FR-01
- m) Review & Persetujuan FR-01
- n) Surat Pernyataan Hilang (Hilang dan Rusak)
- o) Transaksi Berhasil
- p) Persetujuan S&K
- q) Selesai

2) Penerbitan Kartu

- a) Pilih menu Penerbitan Kartu
- b) Masukkan Nomor Rekening
- c) Masukkan Nomor HP



- d) Verifikasi KTP
- e) Masukkan Nomor Rekening
- f) Konfirmasi OTP
- g) Verifikasi OTP
- h) Foto
- i) Tandatangan Digital
- j) Persetujuan FR 01
- k) Pembuatan PIN
- l) Transaksi Selesai

### 3) Reissue PIN atau Enable Kartu

- a) Pilih Menu Reissue PIN atau Disable Kartu
- b) Masukan Nomor Rekening
- c) Masukkan No. HP
- d) Pilih Kartu
- e) Konfirmasi OTP
- f) Verifikasi OTP
- g) Ambil Foto
- h) Tanda tangan
- i) Masukkan PIN Baru
- j) Selesai



### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa teks dan gambar. Oleh karena itu, penelitian ini tidak berfokus pada data berupa statistik. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan karena fokus pada interpretasi data lapangan langsung. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang implementasi *financial technology* melalui *replacement card machine* penelitian ini melakukan wawancara mendalam dengan partisipan penelitian.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi di BRI Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BRI Kantor Cabang Jember merupakan salah satu unit kerja yang telah mengimplementasikan Replacement Card Machine (RCM) secara aktif dalam pelayanan nasabah. Teknologi ini menjadi relevan untuk diteliti karena mendukung peningkatan efisiensi, mengurangi antrean, serta mempermudah nasabah dalam penggantian kartu ATM secara mandiri.

Selain itu, dukungan pihak bank terhadap kegiatan akademik dan keterbukaan dalam pemberian data juga menjadi alasan utama yang memperkuat kelayakan lokasi ini sebagai objek penelitian.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini dijelaskan jenis data serta sumber data yang digunakan, mencakup data yang ingin diperoleh, pihak-pihak yang akan menjadi narasumber atau informan, serta metode yang digunakan dalam pengumpulan data agar keabsahan data dapat terjamin.<sup>46</sup> Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive* ialah metode pengambilan sampel yang dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan, dengan cara peneliti memilih orang tertentu yang di pertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan. Selanjutnya berdasarkan data dan informasi sebelumnya yang diperoleh dari sampel sebelumnya peneliti dapat menentukan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.<sup>47</sup>

Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* digunakan untuk menetapkan informan saat peneliti mulai memasuki lapangan dengan cara peneliti memilih orang tertentu yang di pertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan terhadap implementasi *replacement card machine* di lingkungan operasional Bank BRI Kantor Cabang Jember. Pemilihan ini dilakukan secara sengaja oleh sekretaris

---

<sup>46</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 47.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 219.

Bank BRI kantor Cabang Jember berdasarkan pertimbangan profesionalitas dan relevansi informasi yang dapat mereka berikan terhadap fokus penelitian.

Adapun informan yang menjadi subjek penelitian ini:

1. *Customer Service* (Agit Candra Andriansyah).
2. Satpam (Kurin Widiawati).
3. Nasabah BRI Kantor Cabang Jember (Sela).
4. Nasabah BRI Kantor Cabang Jember (Kasmin)
5. Nasabah BRI Kantor Cabang Jember (Nur aini)
6. Nasabah BRI Kantor Cabang Jember (Suparto)

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menerapkan teknik pengumpulan data sebagai upaya untuk memperoleh, menghimpun dan mengelola informasi yang relevan dan valid. Adapun dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi.<sup>48</sup>

##### **1. Observasi**

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam metode penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan guna memperoleh informasi. Pada penelitian ini, teknik observasi yang diterapkan adalah observasi terbuka, yaitu suatu bentuk observasi di mana peneliti secara jelas menyampaikan tujuan pengamatannya kepada sumber data. Dengan demikian, subjek

---

<sup>48</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

yang diamati telah mengetahui sejak awal bahwa mereka menjadi bagian dari kegiatan penelitian hingga proses observasi selesai dilakukan.<sup>49</sup>

Hasil observasi ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana penerapan *financial technology* untuk meningkatkan kualitas layanan di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Dengan demikian, temuan ini dapat menjelaskan bagaimana penerapan *financial technology* melalui *replacement card machine* dalam meningkatkan kualitas layanan di bank tersebut.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian. Secara umum, wawancara dapat dipahami sebagai suatu bentuk interaksi antara dua individu yang bertujuan untuk saling menukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga tercipta pemahaman terhadap topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah jenis wawancara yang bersifat lentur, di mana peneliti tidak mengikuti panduan wawancara yang disusun secara rinci dan sistematis dalam memperoleh data. Petunjuk yang digunakan hanya berupa kerangka umum dari permasalahan yang akan dibahas bersama responden.<sup>50</sup>

Informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini meliputi *customer service*, petugas keamanan (satpam), serta nasabah Bank BRI

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, 228.

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, 231.

(Persero) Tbk Kantor Cabang Jember. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti akan mencakup:

- a. implementasi *replacement card machine* di BRI Kantor Cabang Jember
  - b. Dampak penggunaan *replacement card machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember
3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah kegiatan mencatat peristiwa yang telah berlangsung, yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bahan untuk pengujian, penafsiran, serta menambah wawasan yang berkaitan dengan topik penelitian.<sup>51</sup> Teknik dokumentasi digunakan dalam penelitian ini sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan focus penelitian. Hal ini, metode dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik yang dikaji. Penggunaan metode ini diperlukan guna menunjang kelengkapan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

- a. Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia.
- b. Visi Misi Bank Rakyat Indonesia.
- c. Struktur organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember.
- d. Dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber dan telah melalui proses validasi untuk memperkuat analisis terhadap objek penelitian.

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, 124.

## E. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu tahapan penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengelola dan menata data secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori tertentu, pemecahan data menjadi unit-unit analisis, penyusunan sintesis, pembentukan pola, pemilahan informasi yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, serta penarikan kesimpulan yang dapat dipahami secara logis dan komunikatif oleh peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan.<sup>52</sup>

Analisis data terdiri dari tiga tahapan atau rangkaian kegiatan yang berjalan secara bersamaan.<sup>53</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam penelitian kualitatif, data umumnya berupa narasi deskriptif, termasuk dokumen yang bersifat deskriptif. Analisis dalam penelitian ini tidak menggunakan statistik, melainkan lebih menitikberatkan pada analisis naratif. Tujuan utama dari reduksi data adalah menyederhanakan, mengabstraksi, serta mengubah data yang diperoleh dari catatan lapangan agar lebih fokus pada rumusan masalah penelitian.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses pengorganisasian informasi secara sistematis agar memudahkan dalam mengambil kesimpulan dan

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, 244.

<sup>53</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 163-170.

menentukan langkah selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti ringkasan singkat, diagram yang memperlihatkan hubungan antar kategori, diagram alir (*flowchart*), maupun metode penyajian lainnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada awalnya, kesimpulan yang diambil bersifat sementara dan dapat berubah jika belum didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten dari data yang diperoleh. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten setelah peneliti mengumpulkan data tambahan di lapangan, maka kesimpulan tersebut menjadi lebih terpercaya.

## F. Keabsahan Data

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah metode yang membandingkan dan memeriksa ketepatan informasi dari berbagai sumber, waktu, dan instrumen yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>54</sup>

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validasi dengan menganalisis dari berbagai persepektif. Menurut Sugiyono

<sup>54</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

penelitian ini menggunakan dua macam teknik triangulasi, yaitu

1. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti dapat menggunakan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Triangulasi sumber berarti mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber seperti hasil wawancara, dan dokumen yang dibutuhkan.<sup>55</sup>

#### **G. Tahapan Penelitian**

Penelitian terdiri dari beberapa tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan di lapangan.

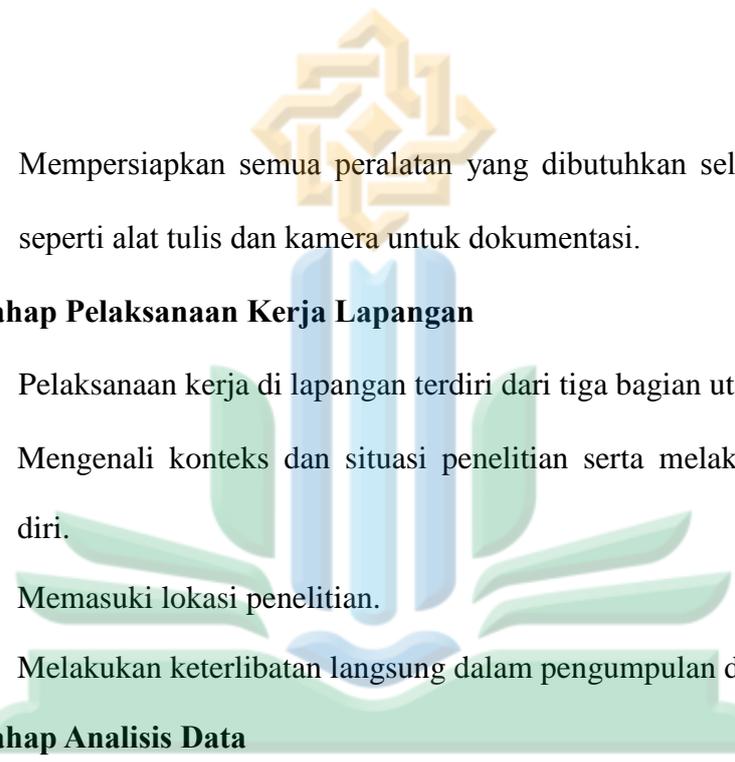
##### **1. Tahap Persiapan Lapangan**

Pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan, antara lain:

- a. Menyusun rencana penelitian secara sistematis.
- b. Menentukan objek atau subjek yang akan diteliti.
- c. Melakukan evaluasi terhadap subjek penelitian tersebut.
- d. Membuat judul penelitian yang mencakup latar belakang serta fokus utama penelitian.
- e. Melakukan kajian literatur untuk menemukan teori-teori dan referensi penelitian terdahulu yang relevan.

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif dan R&D*, 241.

- 
- f. Mempersiapkan semua peralatan yang dibutuhkan selama penelitian, seperti alat tulis dan kamera untuk dokumentasi.

## 2. Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan

Pelaksanaan kerja di lapangan terdiri dari tiga bagian utama:

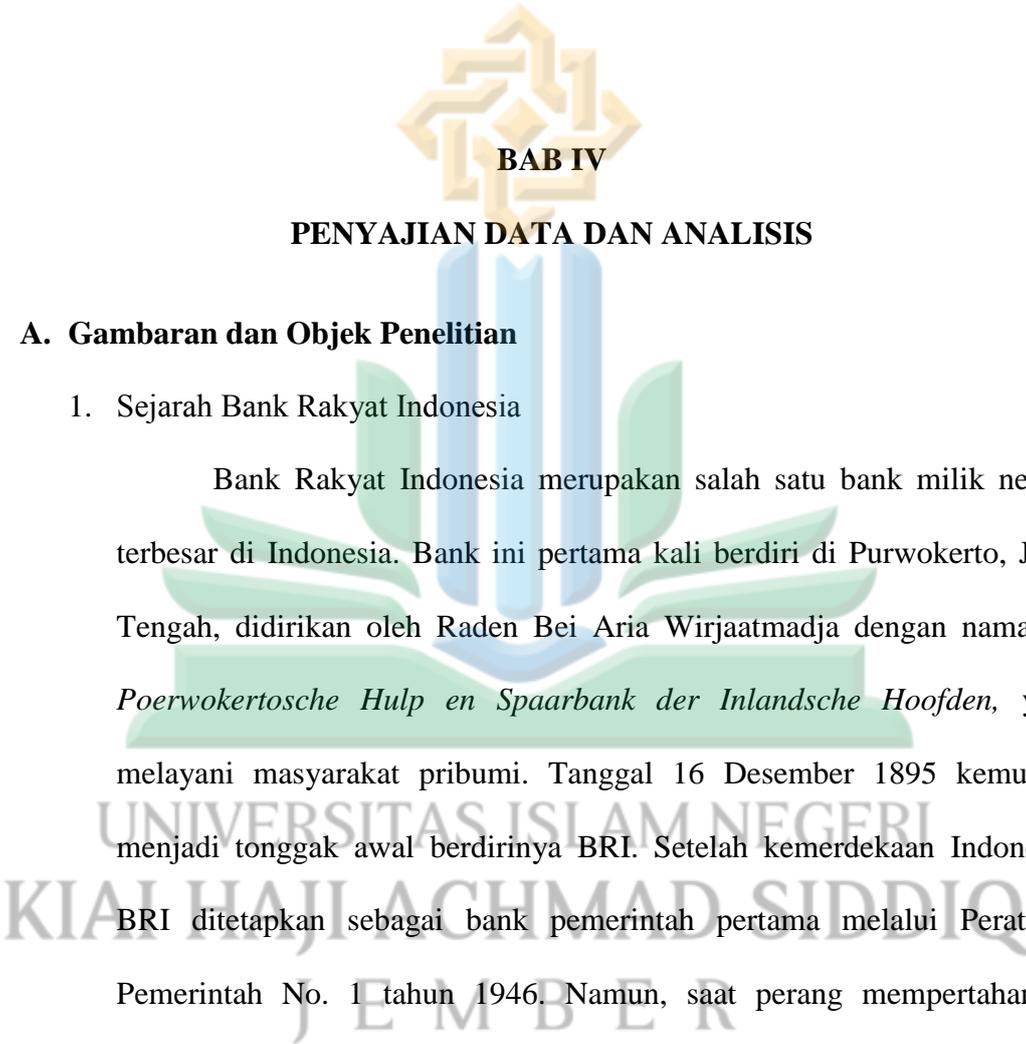
- a. Mengenali konteks dan situasi penelitian serta melakukan persiapan diri.
- b. Memasuki lokasi penelitian.
- c. Melakukan keterlibatan langsung dalam pengumpulan data.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan. Data tersebut kemudian diorganisasi sesuai dengan rumusan masalah penelitian, disajikan dalam bentuk ringkasan dan penjelasan singkat yang didukung oleh bukti data dan dokumen terkait. Berdasarkan hasil tersebut, kesimpulan penelitian dibuat dan menjadi dasar dalam penyusunan laporan.

## 2. Tahap Penyusunan Laporan

Setelah data dianalisis, langkah berikutnya adalah menyusun laporan penelitian. Laporan ini kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk mendapatkan masukan dan evaluasi. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, laporan akan diperbaiki sesuai dengan saran yang diberikan.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Bank ini pertama kali berdiri di Purwokerto, Jawa Tengah, didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, yang melayani masyarakat pribumi. Tanggal 16 Desember 1895 kemudian menjadi tonggak awal berdirinya BRI. Setelah kemerdekaan Indonesia, BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah pertama melalui Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946. Namun, saat perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, operasional bank sempat terhenti dan baru aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949, dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat.<sup>56</sup>

Melalui PERPU No. 41 tahun 1960, BRI dilebur menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN), yang kemudian diintegrasikan ke Bank Indonesia pada tahun 1965 sebagai Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan. Selanjutnya, melalui Penetapan Presiden No. 17 tahun 1965, bank ini bergabung menjadi Bank Negara Indonesia sebagai unit yang menangani sektor rural. Perubahan besar terjadi pada 1 Agustus 1992, ketika BRI menjadi perseroan terbatas berdasarkan UU

---

<sup>56</sup> “Sejarah Bank Rakyat Indonesia,” Bank Rakyat Indonesia, diakses Mei 26 2025. <https://www.linkqu.id/artikel/sejarah-bank-bri-dan-perkembangannya/>.

Perbankan No. 7 tahun 1992 dan PP No. 21 tahun 1992. Awalnya, seluruh saham masih dimiliki pemerintah, hingga tahun 2003, saat 30% saham dilepas ke publik, mengubah statusnya menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.<sup>57</sup>

Undang-undang No. 21 tahun 1968 menegaskan kembali peran Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum. Kemudian, pada tanggal 1 Agustus 1992, status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi perseroan terbatas berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 1992. Pada periode tersebut, seluruh saham Bank Rakyat Indonesia masih dimiliki sepenuhnya oleh pemerintah Republik Indonesia. Namun, pada tahun 2003, pemerintah mengambil keputusan untuk melepas 30% saham bank ini, sehingga statusnya berubah menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang tetap digunakan hingga saat ini.<sup>58</sup>

Gedung BRI Kantor Cabang Jember baru diresmikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Djoko Santoso Moeljono di Tanjung Karang. Gedung BRI KC Jember ini terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using Jemberlor, Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Jawa Timur.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> “Bank Rakyat Indonesia,” Informasi perusahaan, diakses April 28, 2025, <https://bri.co.id/info-perusahaan>.

<sup>58</sup> “Bank Rakyat Indonesia,” Informasi perusahaan, diakses April 28, 2025, <https://bri.co.id/info-perusahaan>.

<sup>59</sup> Agit Candra Andriansyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

## 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia <sup>60</sup>

### a. Visi

*The Most Trusted Lifetime Financial Partner For Sustainable Growth.*

### b. Misi

#### 1) Memberikan yang terbaik

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

#### 2) Menyediakan pelayanan yang prima

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

#### 3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *good corporate governance* yang sangat baik.

<sup>60</sup> "Bank Rakyat Indonesia," Informasi perusahaan, diakses April 28, 2025, <https://bri.co.id/info-perusahaan>.

### 3. Nilai Budaya Kerja Bank Rakyat Indonesia

Budaya kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dirumuskan menjadi 5 nilai-nilai pokok BRI dengan Lima Nilai (BRILiaN) yang di implementasikan melalui 10 sikap perilaku utama insan BRI dan 20 tindakan budaya kerja.<sup>61</sup>

#### a. *Integrity* (Integritas)

Senantiasa berpikir berkata dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan dan taat aturan.

#### b. *Professionalise* (Profesional)

Berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.

#### c. *Trust* (Kepercayaan)

Membangun keyakinan dan saling percaya di antara para stakeholders (pihak-pihak yang berkepentingan) demi kemajuan perusahaan.

#### d. *Innovation* (Inovasi)

Menggunakan kemampuan dan keahlian dalam menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk atau kebijakan yang menjawab tantangan permasalahan perusahaan

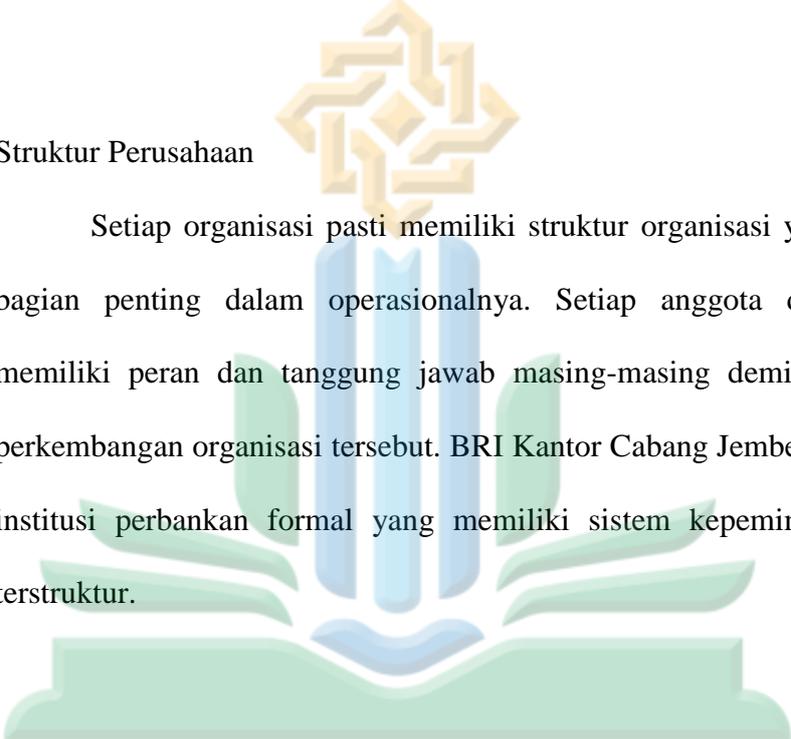
#### e. *Customer Focus* (Fokus Pelanggan)

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

<sup>61</sup> Bank Rakyat Indonesia, *Profil Perusahaan*, 9-10.

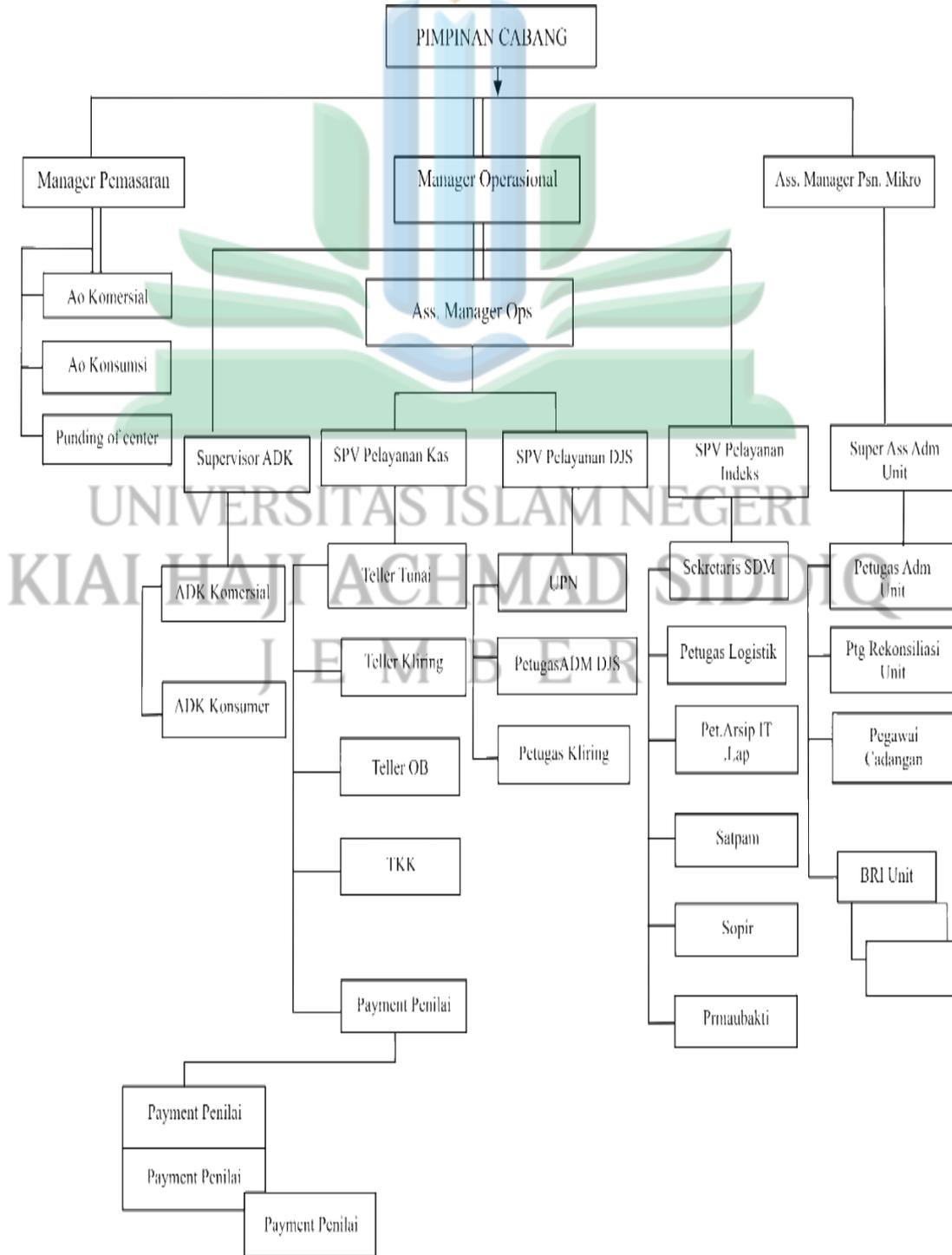
#### 4. Struktur Perusahaan

Setiap organisasi pasti memiliki struktur organisasi yang menjadi bagian penting dalam operasionalnya. Setiap anggota di dalamnya memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing demi mendukung perkembangan organisasi tersebut. BRI Kantor Cabang Jember merupakan institusi perbankan formal yang memiliki sistem kepemimpinan yang terstruktur.



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

**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember** <sup>62</sup>



<sup>62</sup> Agit Candra Andriansyah, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 27 Februari 2025.

## B. Penyajian Data dan Analisis

Bagian ini berisi penjabaran data serta temuan yang diperoleh melalui penerapan metode dan prosedur yang telah dijelaskan pada Bab III. Penjabaran tersebut mencakup deskripsi data yang disusun berdasarkan topik-topik yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Hasil dari analisis data merupakan temuan yang diperoleh peneliti dan disampaikan dalam bentuk polatema, kecenderungan, serta motif-motif yang muncul dari data yang telah dihimpun.<sup>63</sup>

Seluruh Informasi yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan akan dipaparkan oleh peneliti. Data hasil wawancara akan dijabarkan secara lengkap dalam bentuk deskripsi kualitatif. Dalam hal ini, peneliti berupaya untuk menguraikan pelaksanaan *financial technology* melalui penggunaan *replacement card machine* di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Berikut ini uraian tentang topik penelitian, presentasi data, dan beberapa hasilnya:

### 1. Implementasi *Replacement Card Machine* di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Agit Candra Andriansyah selaku *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan bahwa:<sup>64</sup>

Jadi bak dengan berkembangnya zaman modern digital seperti sekarang ini mempermudah akses layanan keuangan perbankan dengan hadirnya *replacement card machine* penggantian kartu ini

---

<sup>63</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 96.

<sup>64</sup> Agit Candra Andriansyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

meningkatkan efisiensi dan produktifitas seperti pengurangi kerja kami sebagai *customer service* dan juga meningkatkan kualitas pelayanan dari kami sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama mereka dapat melakukan proses langsung di mesin tanpa harus antri atau menunggu lama seperti sebelumnya.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa implementasi teknologi ini merupakan bentuk respons BRI terhadap tuntutan era digital dalam memberikan layanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Penggunaan mesin *replacement card machine* memungkinkan nasabah untuk melakukan penggantian kartu hanya dengan menggunakan e-KTP dan sidik jari, yang kemudian diproses secara otomatis oleh sistem.

Hal ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih nyaman dan modern bagi nasabah.

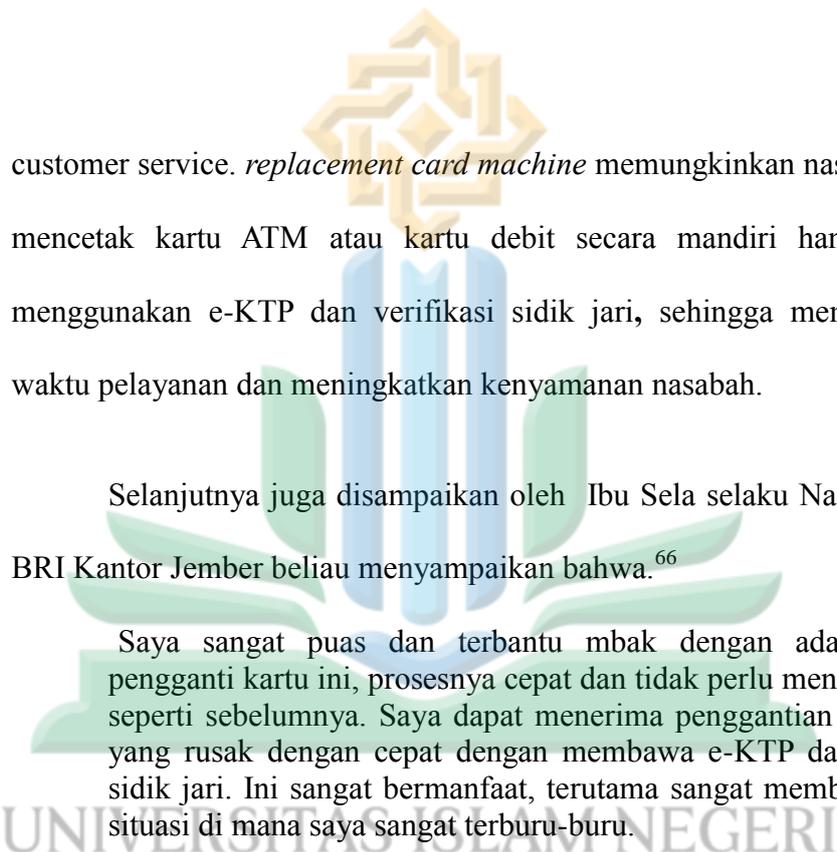
Selanjutnya juga disampaikan oleh Mbak Kurin Widiawati selaku satpam Bank BRI Kantor Jember beliau menyampaikan bahwa:<sup>65</sup>

Iya mbak teknologi ini sangat berdampak positif bagi system keuangan karna jauh mempermudah nasabah dan pekerja dengan adanya *replacement card mechine* ini mempermudah untuk mencetak kartu ATM/Debit secara langsung. Dengan adanya *replacement card machine* ini, keuntungan paling besar bagi nasabah adalah hemat waktu dan praktis. Selain itu, layanan bank menjadi lebih cepat dan tidak ada antrian yang lama. Untuk memastikan penggunaan *replacement card machine* tetap aman dan efisien, kami melakukan evaluasi berkala dan bekerja sama dengan tim IT untuk memastikan bahwa sistem berjalan tanpa kendala teknis.

Pernyataan dari informan menyebutkan bahwa kehadiran *replacement card machine* sangat membantu dalam mempercepat proses penggantian kartu ATM tanpa harus melalui antrian panjang di layanan

---

<sup>65</sup> Kurin widiawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.



customer service. *replacement card machine* memungkinkan nasabah untuk mencetak kartu ATM atau kartu debit secara mandiri hanya dengan menggunakan e-KTP dan verifikasi sidik jari, sehingga mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan kenyamanan nasabah.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Sela selaku Nasabah Bank BRI Kantor Jember beliau menyampaikan bahwa.<sup>66</sup>

Saya sangat puas dan terbantu mbak dengan adanya Mesin pengganti kartu ini, prosesnya cepat dan tidak perlu menunggu lama seperti sebelumnya. Saya dapat menerima penggantian kartu ATM yang rusak dengan cepat dengan membawa e-KTP dan verifikasi sidik jari. Ini sangat bermanfaat, terutama sangat membantu dalam situasi di mana saya sangat terburu-buru.

Pernyataan dari Ibu Sela selaku nasabah BRI Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa penggunaan *replacement card machine* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses penggantian kartu ATM, khususnya dalam situasi mendesak. Nasabah merasa sangat terbantu karena prosesnya cepat, tidak memerlukan antrean panjang, dan hanya membutuhkan verifikasi e-KTP dan sidik jari, yang menandakan adanya validasi biometrik sebagai bagian dari sistem keamanan layanan digital tersebut.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Bapak Kasmin selaku Nasabah Bank BRI Kantor Jember beliau menyampaikan bahwa.<sup>67</sup>

Awalnya saya agak bingung mbak, soalnya kartu ATM saya itu tertelan waktu ambil uang. Tapi terus diarahkan sama satpam ke mesin pengganti kartu, ternyata prosesnya gampang banget. Saya

---

<sup>66</sup> Sela, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

<sup>67</sup> Kasmin, diwawancara oleh Penulis, Jember 27 Februari 2025.

cuma perlu tempelin KTP sama scan sidik jari, terus nggak sampai lima menit kartu baru langsung keluar. Jadi saya nggak perlu antri di *customer service* seperti dulu-dulu. Menurut saya, mesin ini bener-bener ngebantu.

Pernyataan dari Bapak Kasmin menyampaikan bahwa meskipun awalnya merasa bingung, proses penggantian kartu ternyata sangat mudah dan cepat. Hanya dengan menempelkan e-KTP dan melakukan scan sidik jari, kartu ATM baru langsung keluar dalam waktu kurang dari lima menit. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa *replacement card machine* memberikan kemudahan akses layanan tanpa prosedur yang rumit, serta mengurangi ketergantungan pada staf bank.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Nur aini selaku Nasabah Bank BRI Kantor Jember beliau menyampaikan bahwa.<sup>68</sup>

Saya merasa sangat terbantu terbantu dengan adanya mesin pengganti kartu ini. Dulu kalau kartu ATM saya rusak atau hilang, harus antri lama di customer service. Tapi sekarang dengan mesin ini, saya tinggal ikuti petunjuk di layar dan bisa langsung dapat kartu baru. Prosesnya cepat, tidak ribet, dan sangat efisien. Menurut saya ini inovasi yang bagus dari BRI.

Pernyataan Ibu Nur Aini sebagai salah satu nasabah BRI menunjukkan respon positif terhadap kehadiran *replacement card machine*. Beliau menyoroti bahwa sebelumnya proses penggantian kartu ATM memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melalui antrian di *customer service*. Namun, dengan adanya *replacement card machine*, proses tersebut menjadi lebih cepat, praktis, dan dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.

---

<sup>68</sup> Nur aini, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 Mei 2025.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Bapak Suparto selaku Nasabah Bank BRI Kantor Jember beliau menyampaikan bahwa.<sup>69</sup>

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya mesin pengganti kartu ini. Dulu kalau kartu ATM saya tertelan, harus antri lama di customer service. Tapi sekarang dengan mesin ini, saya tinggal ikuti petunjuk di layar dan bisa langsung dapat kartu baru. Prosesnya cepat, tidak ribet, dan sangat efisien. Menurut saya ini inovasi yang bagus dari BRI.”

Pernyataan Bapak Suparto dapat disimpulkan bahwa implementasi *replacement card machine* telah berhasil memberikan pengalaman layanan yang lebih praktis dan memuaskan bagi nasabah. Hal ini mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan melalui efisiensi waktu dan proses, yang sebelumnya harus melibatkan petugas bank kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.

Dapat dilihat dari wawancara di atas, jelas bahwa penggunaan *replacement card machine* di Bank BRI Kantor Cabang Jember sangat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perbankan. seperti menghemat waktu dan tenaga, mengurangi biaya pekerja, dan meningkatkan layanan.

Hasil wawancara peneliti yang dipaparkan diatas dapat di simpulkan bahwa penggunaan mesin pengganti kartu di Bank BRI Kantor Cabang Jember telah menunjukkan bahwa layanan penggantian kartu ATM menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien bagi nasabah. Nasabah merasa lebih puas dari sisi internal karena prosesnya cepat dan praktis, dan mengurangi beban kerja karyawan. Sistem keamanan yang kuat didukung

---

<sup>69</sup> Suparto, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 Mei 2025.

oleh verifikasi biometrik dan evaluasi rutin bank. Oleh karena itu, penerapan *replacement card machine* menjadi cara inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di era digital

## 2. Bagaimana dampak penggunaan *Replacement Card Machine* efektif dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember

### a. Mengurangi Antrian nasabah

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Agit Candra Andriansyah selaku *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan bahwa:<sup>70</sup>

“Tentu, Penggunaan *replacement card machine* di BRI sangat efektif dalam mengurangi antrian di kantor cabang. Dengan mesin ini, nasabah yang mengalami kerusakan atau kehilangan kartu ATM tidak perlu lagi menunggu lama di *costumer service*. Mereka bisa mencetak kartu baru secara mandiri dengan arahan dan dampingan dari pihak kami dan petugas satpam sehingga prosesnya lebih cepat dan praktis. Selain itu, kehadiran *replacement card machine* juga meningkatkan efisiensi layanan, karena *costumer service* dapat lebih fokus pada kebutuhan nasabah yang memerlukan bantuan lebih kompleks. Secara keseluruhan, *replacemnt card machine* menjadi solusi yang mempersingkat waktu tunggu nasabah.”

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa Efisiensi layanan meningkat, karena beban *customer service* berkurang untuk layanan dasar seperti penggantian kartu. Waktu tunggu nasabah lebih singkat, karena proses cetak kartu bisa dilakukan mandiri. Peningkatan kualitas pelayanan juga tampak dari alokasi tenaga kerja yang lebih tepat sasaran fokus ke nasabah dengan masalah kompleks.

<sup>70</sup> Agit Candra Andriansyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Mbak Kurin Widiawati selaku Satpam Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan:<sup>71</sup>

Iya mbak, penggunaan *replacement card machine* di BRI sangat membantu dalam mengurangi antrian, khususnya di bagian *customer service*. Jika ada nasabah yang mengalami kehilangan atau kerusakan kartu, mereka tidak perlu menunggu lama atau datang kembali ke bank. Dengan mesin ini, kartu baru bisa dicetak langsung di kantor cabang hanya dalam beberapa menit. Sebelumnya, proses pencetakan kartu membutuhkan waktu yang lumayan lama menunggu, tetapi sekarang jauh lebih cepat. Jadi membuat antrian di *customer service* lebih terkendali, dan nasabah merasa lebih puas karena tidak perlu menunggu terlalu lama. Intinya, kehadiran *replacement card machine* ini membuat layanan menjadi lebih efisien dan nyaman bagi nasabah.

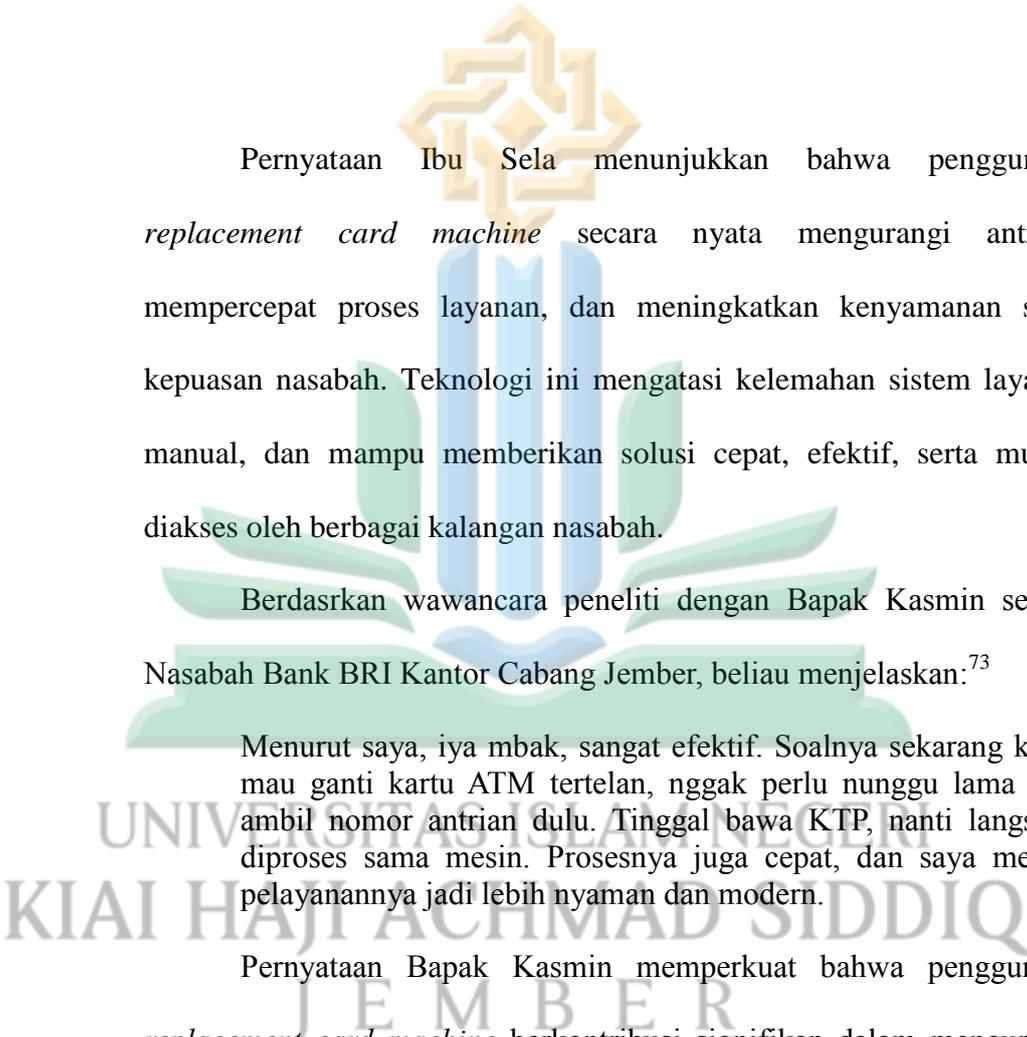
Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa *replacement card machine* mengatur arus nasabah dengan lebih tertib, khususnya saat antrean panjang di jam sibuk, Waktu pelayanan menjadi lebih efisien, kehadiran *replacement card machine* ini membuat layanan menjadi lebih efisien dan nyaman bagi nasabah, *replacement card machine* dianggap sebagai inovasi layanan yang berdampak langsung terhadap efektivitas waktu dan kenyamanan nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Sela selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan:<sup>72</sup>

Sebelum ada mesin seperti sekarang jika ingin mengganti kartu ATM, biasanya saya harus mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan, yang biasanya memakan waktu lama, terutama di tengah jam. Tapi sekarang dengan mesin pengganti kartu, saya hanya perlu scan KTP dan sidik jari mengikuti arahan dari satpam dan kartu baru langsung dicetak. Antrian sangat berkurang saya sekarang lebih nyaman.

<sup>71</sup> Kurin widiawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

<sup>72</sup> Sela, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.



Pernyataan Ibu Sela menunjukkan bahwa penggunaan *replacement card machine* secara nyata mengurangi antrian, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah. Teknologi ini mengatasi kelemahan sistem layanan manual, dan mampu memberikan solusi cepat, efektif, serta mudah diakses oleh berbagai kalangan nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Kasmin selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan:<sup>73</sup>

Menurut saya, iya mbak, sangat efektif. Soalnya sekarang kalau mau ganti kartu ATM tertelan, nggak perlu nunggu lama atau ambil nomor antrian dulu. Tinggal bawa KTP, nanti langsung diproses sama mesin. Prosesnya juga cepat, dan saya merasa pelayanannya jadi lebih nyaman dan modern.

Pernyataan Bapak Kasmin memperkuat bahwa penggunaan *replacement card machine* berkontribusi signifikan dalam mengurangi antrian nasabah di BRI. Mesin ini mampu menyediakan layanan cepat, mudah, dan efisien tanpa harus melalui prosedur antre manual, sekaligus meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas dan modernitas layanan bank.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Nur aini selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan.<sup>74</sup>

Menurut saya, dengan adanya mesin pengganti kartu ini, proses penggantian kartu ATM jadi lebih cepat dan tidak perlu menunggu lama di *customer service*. Dulu saya harus ambil nomor antrean dan menunggu cukup lama, tapi sekarang bisa

---

<sup>73</sup> Kasmin, diwawancara oleh Penulis, Jember 27 Februari 2025.

<sup>74</sup> Nur aini, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 Mei 2025.

langsung ke mesin dan ikuti petunjuknya. Ini sangat membantu, apalagi kalau lagi ramai.

Pernyataan Ibu Nur Aini mencerminkan bahwa *replacement card machine* berperan besar dalam mengurangi antrian, baik dari sisi kecepatan proses, pengurangan beban *customer service*, hingga kenyamanan nasabah. Teknologi ini terbukti meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan pengelolaan jumlah nasabah yang tinggi.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Suparto selaku

Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan.<sup>75</sup>

Saya merasa antrian di dalam bank jadi lebih singkat setelah ada mesin ini bak. Waktu kartu saya tertelan, saya diarahkan ke mesin itu dan prosesnya cepat, tidak perlu menunggu dipanggil buat ke *customer service*. Ini benar-benar mempersingkat waktu dan membuat pelayanan lebih efisien.

Pernyataan Bapak Suparto mencerminkan bahwa penggunaan *replacement card machine* berdampak signifikan dalam mengurangi antrian, mempercepat proses penggantian kartu, dan meningkatkan efisiensi pelayanan di BRI. Inovasi ini memberi kemudahan bagi nasabah, sekaligus mendukung efektivitas operasional kantor cabang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, penggunaan mesin *replacement card machine* di Bank BRI Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa tidak terjadi penumpukan nasabah atau antrean yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. *replacement card machine* ini beroperasi selama lima

---

<sup>75</sup> Suparto, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 Mei 2025.

hari kerja setiap minggunya, dengan waktu pelayanan selama 11 jam per hari, yaitu mulai pukul 07.00 hingga 17.00 WIB. Langkah ini diambil untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberadaan mesin pengganti kartu ATM ini memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan layanan perbankan di kantor cabang. Mesin ini mempermudah dan mempercepat proses pencetakan kartu ATM yang hilang atau rusak, sehingga dapat mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan di bagian *customer service*. Dengan adanya pendampingan dari petugas, nasabah dapat mencetak kartu ATM secara mandiri. Hal ini memungkinkan petugas layanan untuk lebih fokus menangani kebutuhan nasabah yang lebih kompleks. Secara keseluruhan *replacement card machine* meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pelayanan, memberikan kenyamanan kepada nasabah, serta menciptakan suasana kantor cabang yang lebih tertib dan terorganisir.

b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Agit Candra Andriansyah selaku *customer service* Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan bahwa:<sup>76</sup>

Iya, penggunaan mesin pengganti kartu di BRI sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya *replacement card machine*, proses penggantian kartu yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama kini dapat dilakukan secara instan di kantor cabang. Ini pasti membuat nasabah lebih nyaman karena mereka tidak perlu menunggu untuk

---

<sup>76</sup> Agit Candra Andriansyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

mendapatkan kartu baru. Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya *replacement card machine* mengurangi antrian panjang di layanan nasabah, yang menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Jika kartu ATM pelanggan rusak atau hilang, mereka dapat dengan cepat mendapatkan kartu pengganti, sehingga transaksi perbankan mereka tidak terganggu, dan kepuasan pelanggan pun meningkat.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penggunaan *replacement card machine* memberikan sejumlah manfaat yang secara langsung berkontribusi terhadap kualitas layanan bank. Pertama, adanya efisiensi waktu, di mana proses yang sebelumnya harus melalui antrian panjang dan pelayanan manual kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan waktu yang jauh lebih singkat. Hal ini tentunya memberikan kenyamanan bagi nasabah karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh kartu ATM pengganti.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Mbak Kurin Widiawati selaku Satpam Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan:<sup>77</sup>

Tentu saja dengan adanya *replacement card machine*, proses penggantian kartu ATM yang hilang atau rusak menjadi lebih cepat dan praktis. Jika sebelumnya nasabah harus menunggu, kini mereka hanya perlu datang ke kantor cabang, melakukan verifikasi data, dan langsung mendapatkan kartu baru saat itu juga. Hal ini jelas membuat layanan lebih efisien, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama. Dari pengalaman saya, banyak nasabah yang merasa lebih puas karena prosesnya lebih cepat dan mereka tidak perlu mengantri lama, terutama bagi yang membutuhkan kartu baru dengan segera.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penggunaan *replacement card machine* di BRI Kantor Cabang Jember telah meningkatkan kualitas pelayanan melalui, proses yang cepat dan praktis,

<sup>77</sup> Kurin Widiawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

efisiensi waktu pelayanan, peningkatan kepuasan nasabah, dukungan terhadap layanan berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Sela selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan:<sup>78</sup>

Menurut saya ini jenis pelayanan yang inovatif. Semuanya sekarang lebih cepat dan mudah dilakukan. Selain itu, saya merasa dilayani dengan baik walaupun melalui mesin karena petugas bank terus membantu ketika kita merasa bingung tidak seperti sebelumnya saya lebih puas.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa *replacement card machine* tidak hanya berfungsi sebagai alat otomatisasi, tetapi juga berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan melalui, inovasi teknologi, efisiensi waktu dan proses, pendampingan personal dari petugas, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Kasmin selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan.<sup>79</sup>

Menurut saya penggunaan mesin ini keren banget. Saya pernah kehilangan kartu, dan awalnya saya kira harus ke *customer service* dan nunggu lama. Tapi ternyata sekarang bisa langsung cetak lewat mesin. Pelayanannya jadi lebih cepat, nggak buang waktu, dan mudah digunakan. Ini bikin saya makin percaya sama BRI karena terus berinovasi buat kenyamanan nasabahnya.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penggunaan *replacement card machine* sangat efektif dalam meningkatkan kualitas

<sup>78</sup> Sela, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

<sup>79</sup> Kasmin, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2025.

pelayanan perbankan, baik dari sisi kecepatan, kemudahan, kenyamanan, maupun persepsi positif nasabah terhadap inovasi layanan yang dilakukan oleh BRI.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Nur aini selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan.<sup>80</sup>

Menurut saya, mesin pengganti kartu ini sangat membantu. Dulu saya harus menunggu lama kalau kartu ATM rusak atau hilang, kadang bisa sampai beberapa hari. Sekarang, cuma butuh beberapa menit saja, sudah langsung jadi kartunya. Pelayanannya jadi lebih cepat dan nggak ribet. Saya merasa BRI sekarang makin modern dan memikirkan kenyamanan nasabah.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penerapan *replacement card machine* telah memberikan dampak positif yang nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember. Inovasi ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam mengganti kartu ATM, tetapi juga mencerminkan modernisasi layanan dan orientasi bank terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak suparto selaku Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember, beliau menjelaskan.<sup>81</sup>

Waktu itu kartu ATM saya ketelen mesin, terus saya ke BRI. Ternyata sekarang ada mesin buat cetak kartu sendiri. Cepet banget, nggak sampai nunggu lama kayak dulu. tapi sekarang langsung jadi. enak, pelayanannya jadi nggak ribet.

Dari pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penggunaan *replacement card machine*, meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan, terutama dalam situasi darurat seperti kartu ATM tertelan, menyederhanakan prosedur pelayanan, yang berpengaruh pada persepsi

<sup>80</sup> Nur aini, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Mei 2025.

<sup>81</sup> Suparto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Mei 2025.

positif nasabah terhadap pelayanan bank, meningkatkan citra bank sebagai lembaga yang adaptif dan inovatif.

Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa penggunaan *replacement card machine* di Bank BRI Kantor Cabang Jember telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Baik petugas layanan nasabah maupun petugas keamanan setuju bahwa kehadiran mesin ini akan membantu banyak hal, seperti mempercepat proses penggantian kartu ATM, mengurangi antrian, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa kehadiran *replacement card machine* meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Dengan hadirnya *replacement card machine* memungkinkan penggantian kartu ATM yang rusak atau hilang dilakukan secara cepat, praktis, dan efisien, yang secara signifikan mengurangi waktu tunggu dan antrian, memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah.

### C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini, peneliti akan menyampaikan ide-idenya, menguraikan hubungan antar kategori dan dimensi yang telah diidentifikasi, serta membandingkan hasil penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya. Peneliti juga akan menjelaskan dampak atau implikasi dari temuan penelitian yang telah diperoleh.<sup>82</sup> Hasil data analisis akan dijelaskan dengan menerapkan teori

---

<sup>82</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 97.

yang dibahas dalam penelitian ini. Beberapa temuan yang akan dibahas antara lain adalah:

**1. Implementasi *Replacement Card Machine* di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bank BRI Kantor Cabang Jember Implementasi *replacement card machine* bukan hanya menyediakan solusi teknis untuk masalah layanan konvensional, tetapi juga merupakan cara untuk mengadaptasi perbankan digital dengan tuntutan zaman. Pengalaman nasabah yang lebih modern dan efisien dihasilkan dari perpaduan antara kemajuan teknologi dan layanan yang responsif.

Selain itu, keberadaan *replacement card machine* menunjukkan bahwa BRI Kantor Cabang Jember telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, kecepatan layanan, mengurangi kerja yang harus dilakukan oleh karyawan, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Pernyataan ini sesuai dengan buku Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari *financial technology* keunggulan revolusi *financial technology* saat ini terletak pada fakta bahwa teknologi baru diuji dan dimasukkan ke sektor keuangan lebih cepat daripada sebelumnya.<sup>83</sup> *Financial technology* menawarkan berbagai keuntungan, antara lain: akses mudah, mampu menjangkau segmen masyarakat, mengurangi biaya

---

<sup>83</sup> Lukmanul Hakim dan Recca Ayu Hapsari "*Financial Technology Law*" 2.

operasional dan pemasaran, pengenalan yang lebih luas terhadap berbagai produk perbankan.<sup>84</sup> Menurut Aris Arianto sangat mempengaruhi bagaimana sebuah perusahaan melihat kualitas layanan yang diberikannya seperti kecepatan layanan.<sup>85</sup> Hal ini sejalan menurut Samsurijal Hasan yang mendefinisikan perilaku konsumen yang ditunjukkan melalui evaluasi terhadap hasil yang didapat dengan membandingkannya pada kinerja produk atau layanan diharapkan dengan hasil yang sebenarnya. Jika hasilnya kurang dari harapan, pelanggan akan kecewa, kurang puas, atau bahkan tidak puas, tetapi jika hasilnya sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.<sup>86</sup> Menurut Ramlah yang berjudul Penerapan *financial technology* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kcp Slamet Riyadi Makassar.<sup>87</sup> *Financial technology* memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Beberapa kontribusinya antara lain adalah mendorong peningkatan inklusi keuangan secara nasional, mendukung pemerataan kesejahteraan masyarakat, serta mengurangi peredaran uang tunai yang secara tidak langsung membantu menekan angka inflasi. Pengguna layanan *financial technology* juga dapat memantau data transaksi secara langsung tanpa

---

<sup>84</sup> Immanuel Aditya Wulanata Chrismastianto, "Analisis *Swot* Implementasi *Technology* Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20 no.1 (2017): 140.

<sup>85</sup> Ariyanto et al., *Manajemen Pelayanan Pelanggan*, 148-149.

<sup>86</sup> Samsurijal Hasan, *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan* (Serang Media: Madani, 2020), 84-88.

<sup>87</sup> Ramlah "Penerapan *Financial Technology* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kcp Slamet Riyadi Makassar," *Cemerlang Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1, no.4 (2021): 81.

perlu melalui perantara, memberikan masukan atau kritik secara langsung kepada penyedia platform, serta menikmati berbagai jenis layanan yang disediakan guna memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih praktis dan efisien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bank BRI Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa *replacement card machine* mengurangi antrian di bank BRI Kantor Cabang Jember. Nasabah sangat puas karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kartu ATM baru nasabah merasa lebih nyaman dan percaya pada layanan bank terhadap proses yang cepat dan mudah.

## **2. Dampak penggunaan *Replacement Card Machine* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember**

### **a. Mengurangi Antrian**

Kualitas pelayanan mencerminkan upaya atau keunggulan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah serta menciptakan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi mereka. *replacement card machine* memiliki banyak manfaat bagi Bank BRI Kantor Cabang Jember salah satunya yaitu mengurangi antrian adalah manfaat utamanya.

Pernyataan ini sesuai menurut Kasmir yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan termasuk, *tangible* (bukti nyata) yang mencakup fisik, penampilan petugas,

*empathy* (empati) yang mencakup kemudahan komunikasi, *reability* (keandalan) yang mencakup kepercayaan nasabah kepada karyawan, *respnsivenes* (daya tanggap) yang mencakup kecepatan layanan karyawan, serta *asurance* (jaminan atau kepastian) yang mencakup kepastian layanan yang diberikan.<sup>88</sup>

b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan Bank BRI Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa penggunaan mesin pengganti kartu membantu meningkatkan kualitas

pelayanan. Pelanggan mengharapkan layanan yang berkualitas, mencakup sikap yang ramah, sopan, tepat waktu, serta respons yang cepat. Membangun kepercayaan konsumen terhadap barang atau jasa yang disediakan adalah tujuan. Penggunaan *replacement card machine* telah meningkatkan kualitas layanan dengan mempercepat dan meningkatkan efisiensi layanan. Hanya memerlukan validasi data dengan E-KTP dan sidik jari, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada pelanggan.

Hal ini sejalan menurut Lailatus Sa'adah Dan Abdullah Fajarul Munir kualitas pelayanan dianggap memuaskan jika kualitasnya sama atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan seperti ini dianggap berkualitas dan memuaskan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang memuaskan, seperti sikap yang ramah, sopan, penuh tata krama, tepat waktu, serta tanggap dalam memberikan layanan. Ketika harapan

<sup>88</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta, Kencana, 2004), 121.

tersebut terpenuhi dan pelanggan merasa puas, secara tidak langsung mereka akan terdorong untuk merekomendasikannya kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut dan bahkan dapat memperbaiki reputasi perusahaan. Oleh karena itu, layanan berkualitas tinggi harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena hanya melayani pelanggan yang puas.<sup>89</sup> Menurut Alfie Tandiana Halim, dkk yang berjudul “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital BCA*”.<sup>90</sup> Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas dan efektivitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Tabel 4.1

## Ringkasan Pembahasan

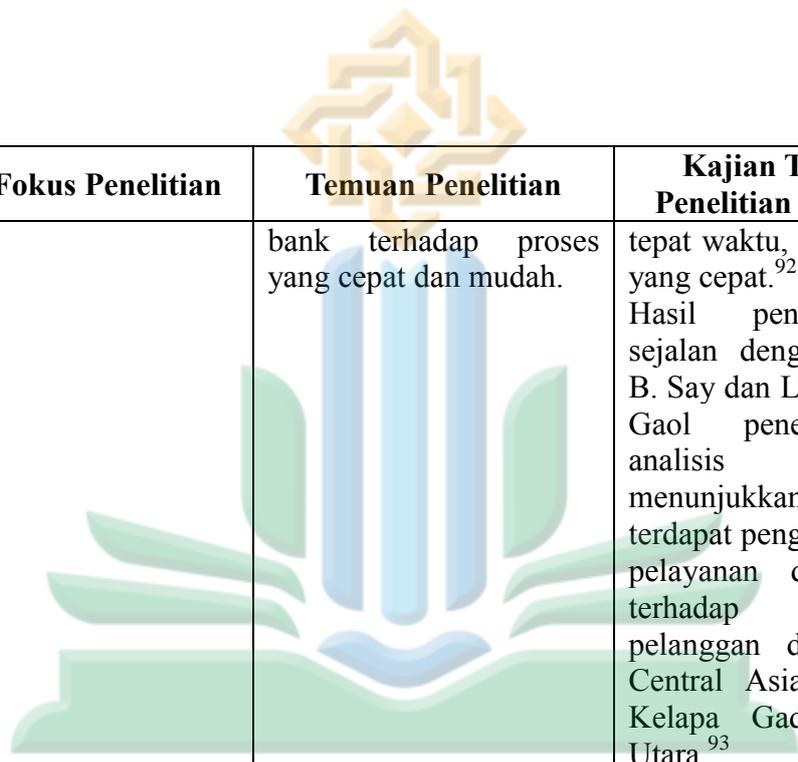
No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian	Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu
1.	Bagaimana implementasi <i>replacement card machine</i> di BRI Kantor Cabang Jember?	Implementasi <i>replacement card machine</i> bukan hanya menyediakan solusi teknis untuk masalah layanan konvensional, tetapi juga merupakan cara untuk mengadaptasi perbankan digital dengan tuntutan zaman. Pengalaman nasabah yang lebih modern dan efisien dihasilkan dari perpaduan antara kemajuan teknologi dan layanan yang responsif. Selain itu, keberadaan	<i>Replacemen card machine</i> adalah sebuah perangkat digital yang disediakan oleh BRI Kantor Cabang Jember digunakan untuk mengganti kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan data nasabah, E-KTP, serta verifikasi sidik jari sebagai validasi data. Dengan hadirnya <i>replacement card machine</i> ini memudahkan nasabah dalam kecepatan layanan, kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini

<sup>89</sup> Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir *Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, 5-6.

<sup>90</sup> Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, Jenji Gunaedi Argo, “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital BCA*” *Journal of Young Entrepreneurs* 1 no.1 (Oktober 2022): 53.

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian	Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu
		<p><i>replacement card machine</i> menunjukkan bahwa BRI kantor Cabang Jember telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kerja yang harus dilakukan oleh karyawan, dan meningkatkan kepuasan nasabah.</p>	<p>sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mesin ATM berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kesimpulan tersebut diperoleh berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh 60 responden dari total 600 nasabah Bank Mandiri. Para responden menggunakan layanan ATM untuk berbagai keperluan seperti penarikan uang tunai, perubahan PIN, pembayaran, pengecekan saldo, serta transaksi transfer, yang dilakukan di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo..<sup>91</sup></p>
		<p><i>Replacement card machine</i> mengurangi antrean di bank BRI Kantor Cabang Jember. Nasabah sangat puas karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kartu ATM baru nasabah merasa lebih nyaman dan percaya pada layanan</p>	<p>Kualitas pelayanan dianggap memuaskan jika kualitasnya sama atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan seperti ini dianggap berkualitas dan memuaskan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang optimal, dengan sikap yang ramah, santun,</p>

<sup>91</sup> Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu KCP Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo," *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam* 4 no.1 (2019): 82.



No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian	Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu
		bank terhadap proses yang cepat dan mudah.	tepat waktu, serta respons yang cepat. <sup>92</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan Alfonsus B. Say dan Lydia Lumban Gaol penelitian dan analisis data, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. <sup>93</sup>

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu Perbankan Syariah, terutama dalam hal penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun penelitian dilakukan di bank konvensional, penggunaan *replacement card machine* dianggap sejalan dengan nilai-nilai keuangan syariah yang mengutamakan efisiensi, kemanfaatan, dan pelayanan terbaik bagi nasabah. Temuan ini juga memperluas pemahaman bahwa *financial technology* bisa dimanfaatkan sebagai langkah strategis dalam membangun pelayanan perbankan syariah yang lebih modern dan mampu mengikuti perkembangan zaman, serta mendorong terciptanya inklusi keuangan. Oleh karena itu, penelitian

<sup>92</sup> Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir *Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen* (LPPM: Universitas Kh.A.Wahab Hasbullah Jombang:2020), 5-6.

<sup>93</sup> Alfonsus B. Say dan 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* 10, no.2 (Desember 2021): 1.

ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank syariah dalam menerapkan inovasi layanan berbasis teknologi yang tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.



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



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa

1. Implementasi Replacement Card Machine (RCM) di BRI Kantor Cabang Jember telah berjalan dengan baik dan efektif. Mesin ini memungkinkan nasabah untuk melakukan penggantian kartu ATM secara mandiri tanpa harus melalui layanan customer service, cukup dengan menggunakan e-KTP dan verifikasi sidik jari. Inovasi ini merupakan bagian dari transformasi layanan digital yang diterapkan oleh BRI dalam menjawab tantangan era modernisasi teknologi finansial.
2. Dampak penggunaan Replacement Card Machine terhadap kualitas pelayanan terbukti sangat positif. Adanya mesin ini mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean nasabah, meningkatkan efisiensi operasional bank, serta menambah kenyamanan dan kepuasan nasabah. Teknologi ini juga berkontribusi dalam membentuk citra BRI sebagai lembaga keuangan yang adaptif dan inovatif terhadap perkembangan teknologi informasi

Secara keseluruhan implementasi *financial technology* melalui *replacement card machine* di BRI. Kantor Cabang Jember telah berjalan dengan baik dan efektif. Mesin ini digunakan untuk memfasilitasi penggantian kartu ATM nasabah yang hilang, rusak, atau tertelan tanpa harus melalui

customer service. Prosesnya mudah dan cepat, hanya memerlukan verifikasi data melalui E-KTP dan sidik jari, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan bantuan minimal dari petugas.

*Replacement Card Machine* memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan perbankan. Hal ini ditunjukkan melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan peningkatan kepuasan nasabah. Nasabah merasa lebih nyaman karena tidak perlu menunggu lama atau mengantre, dan proses penggantian kartu dapat dilakukan dalam hitungan menit. Teknologi ini juga mengurangi beban kerja pegawai bank dan meningkatkan efisiensi operasional.

#### **B. Saran-saran**

1. Peningkatan edukasi dan informasi kepada nasabah bank rakyat Indonesia kantor cabang jember diperlukan upaya intensif untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai cara penggunaan *replacement card machine*, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar mereka dapat menggunakan fasilitas ini secara mandiri tanpa kesulitan.
2. Penambahan unit *replacement card machine* bertujuan untuk mengantisipasi meningkatnya jumlah pengguna. Dengan adanya tambahan mesin, sehingga waktu tunggu nasabah dapat diminimalkan akses layanan mandiri menjadi lebih mudah dijangkau, serta kenyamanan dalam bertransaksi turut meningkat. Langkah ini juga mendukung upaya optimalisasi layanan digital yang tengah dikembangkan oleh pihak bank.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, M. “Perkembangan dan Dampak *Financial Technology* terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah.” *Jurnal Studi Keislaman* 5, no.1 (April 2019): 32-45.
- Ariyanto, Aris, Zein Ghozali, Munyati, Riris Ambarwati, dan Nelly. *Manajemen Layanan Pelanggan* Widina Media Utama: Agustus, 2024.
- Balady, Moh Haris, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim, dan Indra Setiawan. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung.” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 1 no.04 (Januari-Maret 2024): 911-915.
- Bank Rakyat Indonesia,” Digital CS, diakses Juni 19, 2025, <https://bri.co.id/digital-cs>.
- Chrismastianto, I. A. W. “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20, no.1 (2017): 133-144.
- Darmawan, Zulfikri Charis, dan Ahmad Ajib Ridlwan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Al-Tijary* 3, no. 2 (1 Juni 2018): 107-115.
- Fauji, Diah Ayu Septy, dan Widodo. *Financial Technology*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, Agustus 2020.
- Hakim, Lukman, dan Recca Ayu Hapsari. *Financial Technology*. Indramayu: CV. Adanu Abimata: Juni 2022.
- Halim, Alfie Tandiana, Dienni Ruhjatini Sholihah, Sikki Manggabaran Alfatih, dan Jenji Gunaedi Argo. “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service* Digital BCA.” *Journal of Young Entrepreneurs*, 1, no. 1 (2022): 53–65.
- Harahap, L. H. “Peran *Financial Technology* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan.” *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3, no.1 (2023): 363-368.
- Hasan, Samsurijal. *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan*. Serang: Media Madani, 2020.
- Hiyanti, Hida, Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, dan Tettet Fitrijanti. “Peluang dan Tantangan *Financial Technology* Syariah di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 5, no. 3 (12 Januari 2020): 326-333.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Informasi Perusahaan.” Bank Rakyat Indonesia. diakses Januari 18, 2025. <https://bri.co.id/info-perusahaan>.

- Ismawanto, Totok, Prihatiningsih, dan Fendry Susanto. "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan)." *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 15, no. 3 (2019): 120-127.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Kennedy, P. S. J. "Tantangan terhadap Ancaman Disruptif dari *Financial Technology* dan Peran Pemerintah dalam Menyikapinya." *Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia (FKBI)* 6 (2017): 171-182.
- Laksana, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Madaniyah, Sofiyatul, Nurul Setianingrum, dan Retna Anggitaningsih. "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep." *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 3 (1) (Desember 2023):21-22.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Mamun, Sukron, dan Tri Hadmiatin Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan *Service Quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6, no. 02 (31 Oktober 2021): 223-232.
- Marlina, Asti, dan Widhi Ariyo Bimo "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Inovator* 7 no.1 (2018): 14-34.
- Masruroh, Nikmatul, Ilfany Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Angraeni "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah: *Digital Transformation System Literacy in Customer Service*." *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (12 Februari 2024): 406-12.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival, dan Bambang Budiantono, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2, no. 3 (14 Maret 2023): 727-37.
- Muzdalifa, Irma, Inayah Aulia Rahma, Bella Gita Novalia dan Haqiqi Rafsanjani "Peran *Finansial Technology* dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)." *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2 Juni 2018): 1-24.
- Nisa, K. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Bangkalan." *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3 no.3 (2020): 180-187.

- Nurdiansyah, Arief Firdaus, dan Edy Purwo Saputro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Kartasura." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16, no. 1 (30 Juli 2023): 22–31.
- Rahel, Muhammad, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso." *Journal Of Islamic Economic & Finance* no. 2 (Desember 2022): 1-15.
- Ramlah, R. "Penerapan *Financial Teknologi* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar." *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis* 1 no.4 (2021): 81-91.
- Sa'adah, Lailatus, dan Abdullah Fajarul Munir. *Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.
- Say, Alfonsus B, dan 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 and Business UBS* 10, no. 2 (20 Desember 2021): 115–23.
- Sejarah Bank Rakyat Indonesia." Bank Rakyat Indonesia. diakses April 28, 2025. [https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/web/viewer.html?read=/documents/20123/56789/CP\\_Bank\\_BRI\\_27Juni.pdf](https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/web/viewer.html?read=/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Tohari, Heni Noviarita. *Kepuasan Nasabah: Tinjauan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Indramayu: Adab CV. Adanu Abimata, 2024.
- Tsakila, Nur Fazri, M. Arya Wirahadi, Azwar Alif Fadilah, dan Henri Simanjuntak. "Analisis Dampak *Financial Technology* terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital." *Indonesian Journal of Law and Justice* 1, no. 4 (25 Juni 2024): 1-11.
- Yarli, D. "Analisis akad Tijarah pada Transaksi *Financial Technology* Syariah Pendekatan Maqhasid." *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam* 9 no.2 (2018): 246-256.
- Yasin, H. "Implementasi *Financial Technology* dalam Mengembangkan Bisnis UMKM Donat Kentang di Kota Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 7 no.1 (2024): 105-109.

Yudha, Ana Toni Roby Candra, Abu Rizal Amiruddin, Alivia Fitriani Hilmi, dkk. *Financial Technology Syariah Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo, 2020.

Zulmaizar, Muhammad Muzani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo." *J-Alif: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam* 4 no.1 (2020): 82-99.



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

## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Financial Technology melalui Replacement Card Machine di BRI Kantor Cabang Jember	1. Financial Technology  2. Replacement Card Machine	a. Mempermudah Proses transaksi  a. Kecepatan Pemrosesan  b. Kepuasan Nasabah  c. Kualitas Pelayanan	a. Kecepatan Layanan b. Kemudahan Kegunaan c. Keamanan Transaksi a. Waktu respon b. Efisiensi proses c. Penyelesaian masalah yang cepat d. Penggunaan teknologi e. Pengolaan waktu tunggu	1. Informan a. Customer Service b. Satpam c. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Referensi a. Jurnal b. Artikel c. E-book	1. Pendekatan dan Jenis Penelitian a. Pendekatan kualitatif b. Jenis penelitian deskriptif  2. Subjek Penelitian: <i>nonprobability</i> sampling dan Sampling Insidental	1. Bagaimana implementasi <i>replacement card machine</i> di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember?  2. Apakah penggunaan <i>replacement card machine</i> efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember?

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

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Romziyeh  
NIM : 212105010019  
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 "**Implementasi *Financial Tachnology* melalui *Replacement Card Machine* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember.**" Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

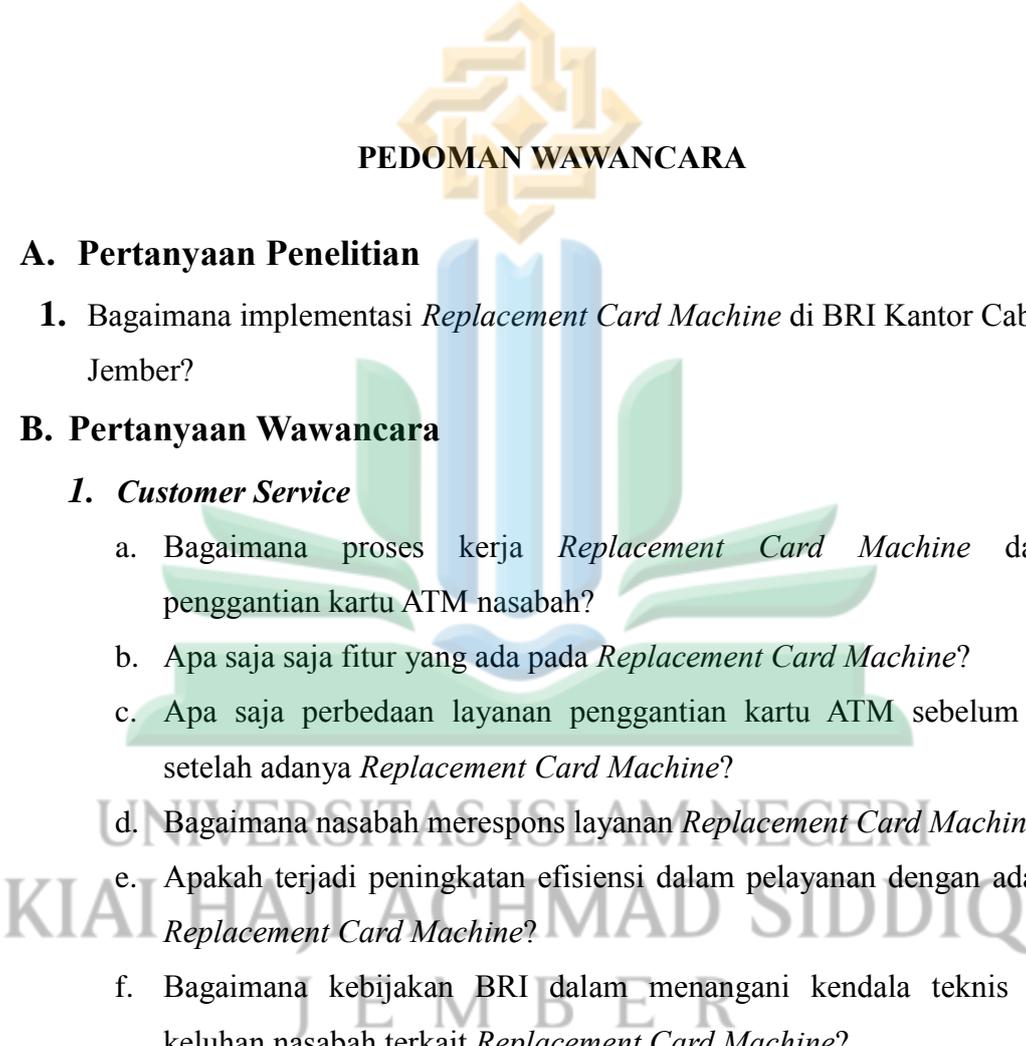
Demikian surat ini saya buat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Mei 2025  
Saya yang menyatakan



Romziyeh

NIM: 212105010019



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana implementasi *Replacement Card Machine* di BRI Kantor Cabang Jember?

### B. Pertanyaan Wawancara

#### 1. *Customer Service*

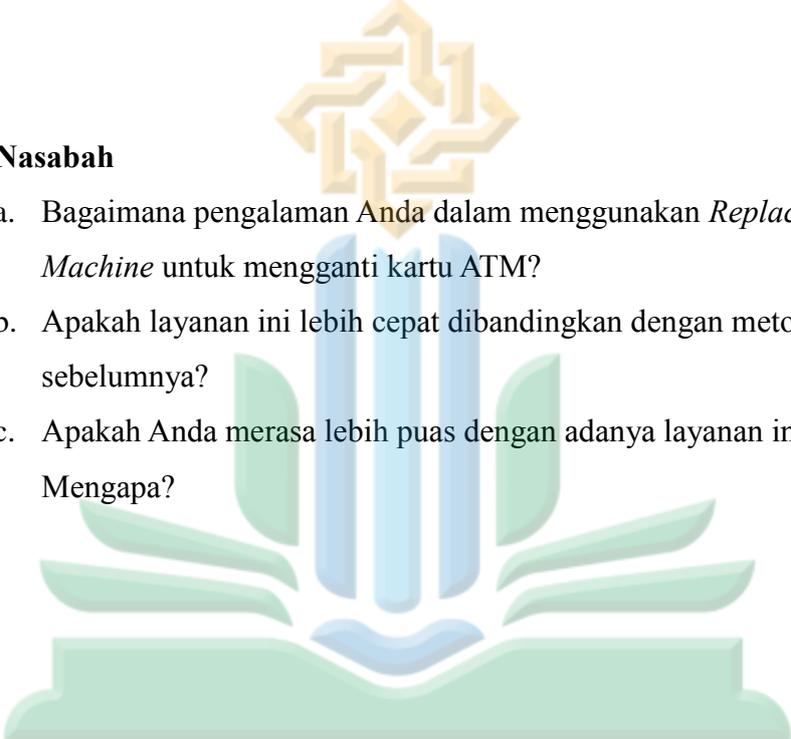
- a. Bagaimana proses kerja *Replacement Card Machine* dalam penggantian kartu ATM nasabah?
- b. Apa saja fitur yang ada pada *Replacement Card Machine*?
- c. Apa saja perbedaan layanan penggantian kartu ATM sebelum dan setelah adanya *Replacement Card Machine*?
- d. Bagaimana nasabah merespons layanan *Replacement Card Machine*?
- e. Apakah terjadi peningkatan efisiensi dalam pelayanan dengan adanya *Replacement Card Machine*?
- f. Bagaimana kebijakan BRI dalam menangani kendala teknis atau keluhan nasabah terkait *Replacement Card Machine*?

#### 2. Satpam

- a. Bagaimana peran satpam dalam membantu nasabah yang ingin menggunakan *Replacement Card Machine*?
- b. Apa kendala yang sering dihadapi nasabah saat menggunakan mesin ini?
- c. Apakah ada peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan *Replacement Card Machine* dibandingkan dengan layanan manual?
- d. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan *Replacement Card Machine*?
- e. Bagaimana koordinasi antara satpam dan *customer service* dalam menangani nasabah yang mengalami kendala dengan *Replacement Card Machine*?

### 3. Nasabah

- a. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan *Replacement Card Machine* untuk mengganti kartu ATM?
- b. Apakah layanan ini lebih cepat dibandingkan dengan metode sebelumnya?
- c. Apakah Anda merasa lebih puas dengan adanya layanan ini? Mengapa?



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



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

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



Nomor : B-1348/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 26 November 2024  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur,  
 68131.

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

Nama : Romziyeh  
 NIM : 212105010019  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Jurusan : Ekonomi Islam  
 Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi Financial Technology melalui Replacement Card Machine dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
 Nurul Widyawati Islami Rahayu





Model 54

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

Nomor : Brip/0/KC-XVI/SDM/05/2025  
 Lamp. : -  
 Perihal : **Keterangan selesai penelitian**

Jember, 28 Mei 2025

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

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

Nama / NIM : Romziyeh / 212105010019  
 Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
 Judul Penelitian : "IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
 MELALUI *REPLACEMENT CARD MACHINE* DALAM  
 MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT  
 BRI (PERSERO) TBK KANTOR CABANG JEMBER ."  
 Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember  
 Lama Penelitian : November 2024– Mei 2025

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

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

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)**  
**KANTOR CABANG JEMBER**

KANTOR CABANG  
 Jember  
 Dian Wahyu Purnamasari  
 SPO



### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Judul Penelitian: Implementasi Fiancial Technology melalui Replacement Card Machine dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.

Lokasi Penelitian: BRI Cabang Jember. Yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131.

No	Hari dan Tanggal	Jenis Kegiatan	TTP
1.	Senin, 18 November 2024	Mengajukan surat izin dan proposal penelitian	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Kamis, 20 Februari 2025	ACC untuk melakukan penelitian	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Kamis, 27 Februari 2025	Wawancara dengan Bapak Agit Candra Andriansyah selaku <i>customer service</i>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Selasa, 4 Maret 2025	Wawancara dengan Mbak Kurin Widiawati selaku Satpam	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Kamis, 13 Maret 2025	Wawancara dengan Ibu Sela selaku nasabah Bank BRI Cabang jember	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Senin, 17 Maret 2025	Meminta struktur organisasi BRI Cabang Jember	<input checked="" type="checkbox"/>
7.	Kamis, 8 Mei 2025	Wawancara dengan Bapak Kasmin selaku nasabah BRI Cabang Jember	<input checked="" type="checkbox"/>
8.	Jumat, 27 Mei 2025	Mengambil surat izin selesai penelitian	<input checked="" type="checkbox"/>

Jember, 27 Mei 2025

Mengetahui

  
Nur Hafidha

BRI Kantor Cabang Jember



**DOKUMENTASI**



*Mesin Replacement Card Machine*



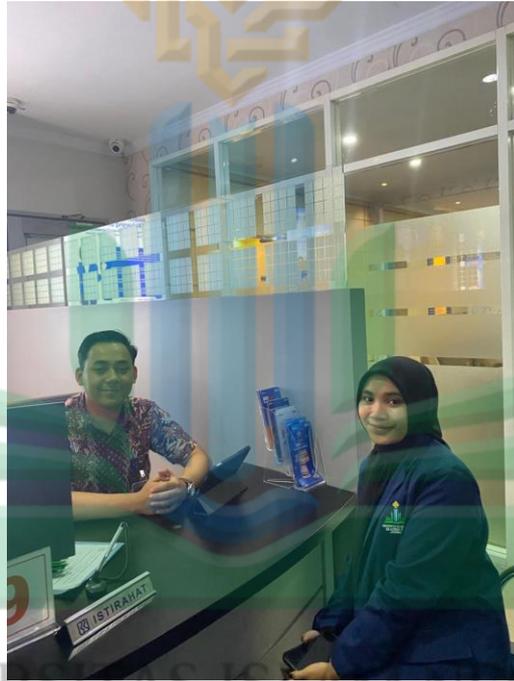
*Fitur-fitur Replacement Card Machine*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAT HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Wawancara dengan Mbak Kurin Widiawati Selaku Satpam Bank Rakyat  
Indonesia Kantor Cabang Jember



Implementasi Penggunaan *Mesin Replacement Card Machine*



Wawancara dengan Bapak Agit Candra Andriansyah selaku *Customer Service*  
Bank Rakyat Indonesia Kantor Jember



Wawancara dengan Ibu Sela selaku Nasabah pengguna  
*Replacement Card Machine*



Wawancara dengan Bapak Kasmin selaku Nasabah pengguna  
*Replacement Card Machine*



Wawancara dengan Ibu Nur aini selaku Nasabah pengguna  
*Replacement Card Machine*



Wawancara dengan Bapak Suparto selaku Nasabah pengguna  
*Replacement Card Machine*



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

Jl. Mekarum No. 01 Mangli, Kalirejo, Jember, Jawa Timur, Kode Pos. 68136 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005 e-mail: [febdi@uinkhas.ac.id](mailto:febdi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febdi.uinkhas.ac.id>



---

**SURAT KETERANGAN**

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Romziyeh  
 NIM : 212105010019  
 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.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**

Jember, 27 Mei 2025  
 Koordinator Prodi. Perbankan Syariah



Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA





**BIODATA PENULIS**



Nama : Romziyeh  
 NIM : 212105010019  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 05 Januari 2004

Alamat : Sumber Salak Ledokombo

Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jurusan : Ekonomi Islam  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Nomor HP : 082140461072  
 Email : romzicf@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

1. TK Permata Bunda
2. SDN Sumber Salak 03
3. MTS Al Badri
4. MA Al Badri
5. UIN Kiai Achmad Siddiq Jember