

# PENERAPAN PELAYANAN INTERNET BANKING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MENDAWAI SUKAMARA

<sup>1</sup>Nuroctavia Dani Kiswara\*, <sup>2</sup>Dedi Rusdi, SE,M.Si,Akt.,CA

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang

\*Corresponding Author:

[danikiswaranuroctavia@gmail.com](mailto:danikiswaranuroctavia@gmail.com)

## ABSTRAK

*Internet banking merupakan salah satu teknologi transaksi perbankan yang ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia untuk para nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan sebagainya dengan mudah dan cepat. Sebagian besar nasabah lebih memilih melakukan transaksi dengan internet banking dibandingkan harus mendatangi ke bank. Pemanfaatan Internet Banking untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Sukamara. Laporan magang MB-KM ini ditunjukkan untuk membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan BRI KCP Mendawai. Untuk kepentingan tersebut, pengamatan serta pengumpulan data telah dilakukan selama 3 bulan magang di BRI KCP Mendawai kota Sukamara. Kajian teori secara kritis telah dilakukan untuk menjelaskan berbagai masalah yang ditemui terkait dengan peran penting internet banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ditemukan bahwa dengan penerapan internet banking sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Dengan melakukan analisis data mengenai internet banking, hasil analisis tersebut menawarkan solusi mengenai penerapan internet banking yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Kata kunci : Internet banking, kualitas pelayanan nasabah*

## ABSTRACT

*Internet banking is one of the banking transaction technologies offered by commercial banks in Indonesia for customers to make transactions such as transfers, payments, and so on easily and quickly. Most customers prefer to make transactions with internet banking rather than having to go to the bank. Utilization of Internet Banking to improve service quality at Bank Rakyat Indonesia Sub- Branch Office Sukamara. This MB-KM internship report is intended to help improve the performance and service quality of BRI KCP Mendawai. For this purpose, observations and data collection have been carried out for 3 months of internship at BRI KCP Mendawai, Sukamara city. Critical theoretical studies have been carried out to explain the various problems encountered related to the important role of internet banking in improving service quality, it was found that the application of internet banking really helps improve the quality of customer service. By analyzing data on internet banking, the results of the analysis offer solutions regarding the implementation of internet banking that can improve the quality of customer service.*

**Keywords :** *Internet banking, customer service quality*

---

## Pendahuluan

### Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan adalah hal yang menjadi sangat penting bagi BRI, yang dimana sesuai visi dan misi yang mereka telah rancang. Untuk mencapai salah satu tujuan tersebut, tentu saja kualitas pelayanan mereka harus terus meningkat dan konsisten dengan menyediakan fasilitas-fasilitas, juga memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan dan kebutuhan nasabah. Namun pada praktek tersebut terkadang mengalami kendala dan masalah. Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini adalah bagaimana penerapan internet banking menjadi solusi untuk menyelesaikan beberapa permasalahan tersebut. Dalam penerapan internet banking, yang menyediakan fasilitas atau fitur-fitur untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dengan memberikan kemudahan, baik akses maupun penggunaan juga lebih praktis dilakukan oleh nasabah. Kemudian internet banking juga dapat diakses dengan biaya yang tentu saja lebih murah dan terjangkau. Pada internet banking telah ditawarkan berbagai fitur pelayanan yang terbaik, namun terkadang banyak nasabah yang merasa belum memerlukan fasilitas-fasilitas yang terdapat di internet banking, karena terbiasadengan cara manual nasabah lebih memilih melakukan transaksi di bank secara langsung. Tentu saja banyak faktor-faktor seperti usia, pekerjaan, gender, pendidikan, lingkungan, serta pendapatan sangat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan internet banking, yang tentu saja akan dibahas pada laporan ini.

Internet banking merupakan aktivitas pelayanan yang dimana segala transaksi perbankan dilakukan melalui jejaring internet atau online. Merupakan aktivitas perbankan dengan menggunakan teknologi Internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi lain melalui situs web Bank. Kegiatan internet banking ini menggunakan jejaring internet sebagai penghubung antar nasabah dengan bank tanpa perlu mengunjungi cabang bank. Nasabah dapat dengan mudah mengakses Internet banking menggunakan komputer, laptop, tablet, atau telepon genggam yang terkoneksi internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem perbankan. Internet Banking merupakan layanan baru yang semakin populer dikalangan bank umum di Indonesia saat ini, internet banking menjadi sangat populer karena memberikan banyak manfaat bagi nasabah, termasuk kelancaran proses transaksi. Proses transfer serta penarikan dan pembayaran dengan layanan online banking tentunya akan memudahkan dan mempercepat transaksi yang diperlukan bagi nasabah. Seiring berkembangnya era digital, internet banking terus dikembangkan dengan berbagai fitur dan fasilitas yang mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Banyak layanan yang telah ditawarkan pihak bank kepada nasabah dalam hal ini seperti *sms banking* hingga *mobile banking*.

Apalagi dengan mengetahui situasi Indonesia yang saat ini menghadapi pandemi Covid-19 berkepanjangan membuat para nasabah lebih memilih untuk menggunakan produk yang disediakan pihak bank yaitu internet banking dari pada harus pergi keluar untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran, transfer, penarikan serta transaksi lain yang mengharuskan nasabah pergi ke bank. Dalam situasi pandemi ini pun banyak pihak yang yang sebelumnya biasa melakukan transaksi konvensional menjadi transaksi digital dengan menggunakan Internet Banking yang menyebabkan transaksi nontunai menjadi

sebuah pilihan. Di antara para profesional, telah menjadi keperluan yang tidak dapat dihindarkan untuk melakukan banyak perdagangan dalam waktu singkat. Tidak hanya nasabah yang diuntungkan, pihak bank yang bertugas melayani nasabah juga dipermudah dengan berkurangnya jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Karena hal tersebut, tidak aneh jika layanan internet banking menjadi populer dikarenakan mampu memberikan keperluan tersebut. BRI menjadi salah satu, dimana sebagai salah satu pelopor bank negeri di Indonesia, BRI adalah salah satu bank yang pertama kali meluncurkan layanan internet bankingnya, bahkan turut mengembangkan Mobile Banking yang lebih dikenal BRImo (BRI Mobile) yang berupa aplikasi yang dapat diakses dengan mudah melalui Smartphone. Bank Rakyat Indonesia telah melihat pertumbuhan yang berkelanjutan dalam transaksi digital berbasis internet dan mobile banking di tengah pandemi. Direktur Konsumer Handayani mengatakan bahwa Covid-19 menyebabkan perekonomian menjadi sulit. Tetapi, juga mampu memperlaju kemajuan transaksi digital. Hingga Juni 2020, diperkirakan ada 24 juta pengguna aktif internet banking dan mobile banking BRI. Pertumbuhan ini dua kali lipat laju pertumbuhan dari satu tahun ke tahun berikutnya. Tetapi minat seseorang dapat mengalami perubahan berdasarkan waktu, semakin lebarnya interval waktu, semakin memungkinkan terjadinya perubahan minat setiap orang. (Hartono, 2007). Dengan demikian pemaparan dari hasil penelitian maka dapat kita simpulkan jika terjadi pengaruh persepsi manfaat, persepsi mudah, aman, dan ketersediaan fitur pada minat menggunakan *internet banking* secara signifikan. Aspek perilaku adopsi teknologi informasi penting untuk diperhatikan karena interaksi antara pengguna dan perangkat komputasi merupakan hasil dari pendapat, sikap dan efeksi sebagai aspek perilaku yang ada pada individual sebagai pengguna. (Devi & Suartana, 2014).

### **Rumusan Masalah**

Kualitas pelayanan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi Bank Rakyat Indonesia yang sesuai dengan visi dan misi yang dirancang sebagai tujuan yang patut dicapai. Namun pada prakteknya terkadang masih banyak mengalami kendala dan permasalahan, misalnya masalah yang dihadapi oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara yang dibahas pada laporan ini yang hanya memiliki satu karyawan costumer service (CS) dan satu karyawan dibagian teller, yang bertugas melayani nasabah yang datang ke bank secara langsung. Jumlah nasabah yang terus meningkat, terkadang membuat karyawan costumer service dan teller cukup mengalami kesulitan dalam melakukan proses pelayanan. Berujung dengan nasabah yang lama mengantri dan lebih parahnya harus pulang karena waktu pelayanan yang sudah habis. Kemudian mengingat situasi pandemi covid-19 di Indonesia yang terus meningkat, pemerintah memberikan kebijakan PPKM yang wajib ditaati masyarakat, juga beberapa himbuan untuk mengurangi aktivitas diluar rumah dan saling menjaga jarak, tentu saja akan menjadi masalah ketika nasabah yang mengharuskan dirinya untuk pergi ke bank. Antrian yang panjang dan kelengahan nasabah yang lupa memakai masker atau menjaga jarak cukup membuat pihak bank kewalahan menjaga keteraturan nasabah. Permasalahan selanjutnya adalah bagaimana bank belomba-lomba untuk mengembangkan teknologi mereka agar terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Kemudian bagaimana Internet banking mampu untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada penelitian ini.

---

## **Tujuan Penelitian Magang**

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk membantu pihak bank dan pembuat kebijakan memutuskan solusi yang tepat dalam menghadapi masalah yang dialami, memberikan pemahaman kepada pihak- pihak yang membutuhkan informasi atau pihak yang melakukan transaksi yang mengharuskan nasabah pergi kebank. Dan membantu mendorong nasabah bertransaksi secara Cashless dan melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital demi terwujudnya Cashless Society serta salah satu bentuk menghadapi pandemi Covid.

## **Manfaat Penelitian**

### **Bagi Lokasi Magang**

Bagi pihak BRI KCP Mendawai Sukamara untuk semakin mengembangkan kualitas pelayanan yang akan semakin memberikankenyamanan dan kemudahan nasabah terkait kebutuhannya di bidang perbankan. Serta semakin mempromosikan berbagai berbagai produk internet banking yang ditawarkan agar mampu bersaing dengan bank-bank lainnya, juga tidak lupa memberikan edukasi kepada nasabah untuk tetap berhati-hati dalam penggunaan internet banking agar tidak tertipu dan dimanfaatkan oleh orang-orang tidak bertanggung jawab. Terakhir yaitu penting untuk terus memperhatikan kebutuhan, keluhan dan kenyamanan nasabah agar mendapatkan rasa percaya dari nasabah.

#### 1) Bagi Pihak Universitas

Dengan harapan Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Fakultas Ekonomi prodi Akuntansi tetap melakukan kerja sama dengan baik dan mengkoordinasi semua sejalan dan searah sehingga tidak menimbulkan informasi yang kurang jelas atau miss komunikasi.

#### 2) Bagi Nasabah

Kepada nasabah BRI KCP Mendawai Sukamara yang belum terdaftar atau menggunakan internet banking, sangat disarankan agar segera mendaftar dan menggunakan fasilitas internet banking = mudah dan tanpa biaya. Apalagi internet banking menawarkan kemudahan kepada nasabah dari segi waktu, biaya dan tenaga.

## **Kajian Pustaka Pengertian Perbankan**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan dari Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang berisi tentang perbankan, yang menjelaskan jika bank adalah badan usaha yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan hasil dari seluruh layanan tertentu yang diberikan kepada

organisasi atau perusahaan sebagai hasil dari perbandingan kinerja organisasi atau perusahaan dengan harapan keseluruhan dan upaya organisasi atau perusahaan untuk mencapai kinerja itu. Pengertian kualitas layanan yang fokus pada penerapannya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan dengan upaya memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.

### **Internet Banking**

Internet adalah jaringan komputer paling besar di, menghubungkan semua jaringan komputer di tiap wilayah, baik memakai kabel maupun nirkabel. Internet sendiri adalah teknologi yang banyak digunakan saat ini, hampir semua jenis layanan dan aplikasi baik di komputer desktop, laptop, perangkat seluler, terhubung ke Internet, mulai dari pekerjaan hingga hiburan dilakukan melalui internet oleh orang-orang di era digital ini.. Computer terhubung ke internet dengan menggunakan modem yang terkoneksi ke sebuah *Internet Service Provider (ISP)*. selanjutnya, ISP akan terkoneksi kedalam sebuah jaringan yang lebih besar, dan begitu seterusnya. Internet Banking ialah salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan pelanggan memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan aktivitas perbankan melalui *internet* (Surat Edaran Bank Indonesia, 2004).

### **Kualitas Pelayanan Internet Banking**

Menurut Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana (2008) berpendapat bahwa Internet terus eksis sebagai media komunikasi dan saluran distribusi alternatif. Menurut Bellman (2001) dalam Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana (2008), banyak penelitian menemukan bahwa kurang dari 2% kunjungan online-nya berakhir dengan pembelian produk, dan layanan yang buruk mencapai sekitar 80%. terbukti menjadi penyebabnya. Menurut karyanya Dobie et al.(2001) Selanjutnya, menurut Irma (2006), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas sistem informasi online sangat penting bagi pengguna internet banking , berdasarkan kualitas layanan internet banking secara keseluruhan.

### **Kepuasan Nasabah**

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “satis” (cukup baik) dan “facio” (melakukan, membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk mencapai atau melakukan sesuatu yang sesuai. Namun, dari perspektif perilaku konsumen, istilah "kepuasan pelanggan" menjadi rumit. Faktanya, masih belum ada kesepakatan atau konsensus tentang konsep kepuasan pelanggan, apakah itu respons emosional atau penilaian kognitif (Edwardson, 1998; Giese dan Cote, 2000; Peterson dan Wilson, 1992; Yi, 1990). Mowen (1995) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap terhadap suatu produk atau jasa setelah pembeliannya (akuisisi) dan penggunaannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah skor evaluasi pasca pembelian yang dikaitkan dengan pilihan pembelian tertentu.

### **Pengukuran kepuasan pelanggan**

Tidak ada ukuran pasti mengenai kepuasan pelanggan, meskipun begitu terdapat

beberapa konsep dalam pengukuran yaitu:

1. *(overall customer satisfaction)*  
Cara mudah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan pada nasabah seberapa puas mereka mengenai produk atau jasa yang disediakan
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan Beberapa peneliti memilah kepuasan pelanggan berdasarkan komponen-komponennya.
3. *Confirmation of Expectation*  
Pada konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan menurut kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk pada sejumlah dimensi penting.
4. *Customer Dissatisfaction*  
Beberapa jenis aspek yang biasa dipelajari untuk mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan, antara lain keluhan, pengembalian atau pengembalian produk, biaya garansi, penarikan produk (penarikan dari pasar), penularan negatif dan akhirnya pembelotan (konsumen berganti ke pesaing).

## **Analisis Dan Pembahasan**

### **Strategi Penerapan Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai Sukamara**

Internet Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan ini juga merupakan salah satu bentuk dari pemasaran yang dilakukan oleh bank karena bank menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks, juga adanya masalah pandemi Covid-19 dimanahal ini menyebabkan bank senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya demi tercapainya kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kemudian menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pada prakteknya muncul permasalahan- permasalahan dimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu tindakan yang tepat dan efisien agar tingkat kepuasan nasabah tidak berkurang. Permasalahan – permasalahan yang timbul selama praktik magang di Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai Sukamara juga berpengaruh besar pada kualitas pelayanan terhadap nasabah.

### **Permasalahan Sumber Daya Manusia dan Efisiensi Pelayanan**

Adanya sumber daya manusia yang cakap dan tanggap dalam melakukan pelayanan menjadi faktor penting serta kunci utama kualitas pelayanan. Bahkan menjadi aset dan mitra penting yang menjadi penentu dalam perkembangan suatu instansi. Dengan mutu

---

SDM terbaik mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik juga terhadap nasabah.

a. Sumber Daya Manusia

SDM atau Sumber Daya Manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Dalam artian lain sumber daya manusia yaitu kemampuan daya pikirdan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh bakat maupun lingkungannya serta bekerja karena keinginannya untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreatifitas. Seperti peranan setiap orang terhadap lingkungannya yang tidak lepas dari sikap pengembangan dan potensi yang ada dalam diri untuk mengembangkan lingkungan, membina, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Fungsi sumber daya manusia umumnya untuk meningkatkan produktivitas dalam mendukung tujuan agar lebih kompetitif dan tercapainya.

b. Efisiensi Pelayanan

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Pada prakteknya yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai cukup kesulitan mengatasi jumlah nasabah yang banyak karena terbatasnya jumlah tenaga kerja atau SDM yang bekerja sebagai *Costumer Servis* dan *Teller*. Baik pekerja yang merasa kewalahan, juga nasabah yang ikut kehilangan banyak waktu ketika harus menunggu pelayanan. Hal ini akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah dan menurunkan kualitas pelayanan yang seharusnya menjadi hal penting dalam dunia perbankan dimana kualitas pelayanan menjadi faktor utama suatu bank dapat berkembang dan bersaing dengan bank lain.

### **Permasalahan Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah**

Saat ini berbagai negara mengalami pandemi Covid-19 termasuk Indonesia dimana hal tersebut memiliki dampak diberbagai sektor termasuk dunia perbankan. Aktivitas yang terbatas karena harus mematuhi protokol kesehatan ditetapkan pemerintah, membuat segala aktivitas perbankan terhambat. Himbauan seperti untuk tetap berada dirumah dan menjaga jarak membuat para nasabah tidak leluasa untuk melakukan transaksi yang mereka inginkan. Pihak bank juga berusaha untuk mematuhi segala protokol kesehatan dengan tetap mengingatkan nasabah menjaga jarak, menggunakan masker serta mencuci tangan. Yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai sehingga timbul suatu permasalahan adalah dimana jumlah nasabah yang dibatasi serta ruang tempat yang kurang luas untuk menampung jumlah nasabah yang seharusnya tetap menjaga jarak. Nasabah yang ingin bertransaksi menjadi terhambat dan tidak leluasa, pihak pekerja juga mengalami kesulitan ketika mengingatkan para nasabah untuk tetap menjaga jarak aman serta penggunaan masker. Permasalahan ini juga berdampak pada kepuasan nasabah dan menyulitkan kualitas pelayanan yang baik.

---

## Perkembangan Teknologi Informasi Perbankan

Teknologi yang terus berkembang mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan atau perbankan, dimana perkembangan tersebut memanfaatkan media digital dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. *Financial Technology* (FinTech) adalah inovasi layanan keuangan berbasis digital, istilah ini digunakan untuk menyebutkan suatu inovasi baru di bidang jasa finansial melalui media digital, dengan harapan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih aman, nyaman, modern, efektif dan efisien. Perkembangan ini juga berdampak pada dunia perbankan, dimana banyak bank menawarkan fasilitas-fasilitas yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah termasuk internet banking.

- a. Teknologi Informasi Perbankan Teknologi Informasi Perbankan adalah Teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan. Untuk mendukung perkembangan dalam industri perbankan yang semakin pesat, maka dukungan teknologi atau sistem menjadi penting dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankanpun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk menabung/investasi menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan Handphone saja. Dalam dunia perbankan, evolusi teknologi memaksa perusahaan untuk merevisi strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai elemen kunci dalam inovasi produk dan layanan. Misalnya, layanan transaksi elektronik melalui ATM, phone banking, dan Internet banking merupakan bentuk baru layanan perbankan yang mengubah transaksi manual menjadi layanan transaksi dengan menggunakan teknologi. Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai juga turut menawarkan produk-produk yang memanfaatkan kemajuan teknologi seperti internet banking. Meskipun muncul permasalahan baru karena masih terbatasnya pengetahuan nasabah yang kurang memahami kemajuan teknologi. Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai mempromosikan produk-produk tersebut tentu dengan memberikan pemahaman penting mengenai manfaat kemudahan yang diterima nasabah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dan mendapat kepuasan nasabah.

## Pembahasan Penerapan Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai Sukamara

Pada era yang serba digital saat ini, perkembangan dan persaingan bisnis di dunia perbankan juga semakin ketat. Suatu produk yang akan diterima dan yang akan mampu bertahan dalam kompetisi persaingan pasar adalah dimana produk tersebut mampu memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank merupakan salah satu faktor penting yang mampu menarik minat nasabah untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk. Jika



---

nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan pihak bank, nasabah akan menjadi loyal terhadap bank. Perbankan dalam hal ini memerlukan strategi yang tepat juga sekaligus akurat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing, bila direncanakan dan diimplementasikan secara tepat. Begitu pula internet banking yang menjadi produk andalan dalam perkembangan teknologi, dimana penggunaannya bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap nasabah.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (2005) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dapat juga dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sifat suatu jasa atau jasa yang didasarkan pada kemampuannya untuk secara tidak langsung memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Umumnya kualitas pelayanan banyak digunakan sebagai dasar bagi produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja tersebut yang nantinya akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

### **Pentingnya Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan lembaga dan lembaga yang memberikan layanan. Hubungan yang baik ini memungkinkan agen layanan untuk memahami sepenuhnya harapan dan kebutuhan pelanggan mereka. Hal ini memungkinkan penyedia layanan untuk meningkatkan kepuasan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional.

### **Internet Banking**

Karen Furst menyampaikan, Internet banking merupakan penggunaan Internet sebagai saluran transmisi jarak jauh untuk layanan perbankan, seperti membuka rekening tabungan dan mentransfer dana antar rekening yang berbeda, dan menyajikan tagihan elektronik. menerima dan membayar situs web bank mereka, termasuk layanan perbankan seperti penagihan dan pembayaran (Nadia, 2009). Pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma & Susilowati, 2007) internet banking didefinisikan sebagai suatu bentuk perbankan elektronik yang disediakan melalui internet, dimana nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan dalam lingkungan virtual. Layanan internet banking memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi online, terutama dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Layanan perbankan online yang memungkinkan Anda melakukan transaksi kapan saja, di mana saja.

### **Dampak Internet Banking Terhadap Pihak Bank**

Tidak hanya terjadi pada nasabah, ada berbagai dampak internet banking bagi pihak

---

bank yang sudah menerapkan IB menjadi salah satu bentuk fasilitas pelayanan perbankan. Berikut beberapa dampak internet banking bagi pihak bank.

a. Business Expansion

Umumnya sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi ditempat-tempat tertentu untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang memiliki urusan perbankan. Dengan adanya internet banking hal ini tentu dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM di lokasi-lokasi tertentu. Dengan adanya internet banking tentu saja tidak ada batasan mengenai batas ruang dan waktu.

b. Costumer Loyalty

Nasabah yang sering beraktivitas menggunakan mobile phone akan merasa lebih nyaman untuk melakukan segala aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Nasabah bisa menggunakan satu account bank saja.

c. Revenue and Cost Improvement

Biaya yang digunakan pihak bank untuk keperluan pelayanan perbankan melalui internet banking dapat lebih murah daripada harus membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM.

d. Competitive Advantage

Bank yang menerapkan layanan iinternet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidakmemiliki internet banking. Apalagi di era saat ini internet banking menjadi sebuah pertimbangan penting bagi nasabah untuk membuka account di bank, nasabah biasanya tidak ingin membuka accountdi bank yang tidak memiliki fitur internet banking.

e. New Business Model

Internet banking memungkinkan adanya fitur atau bisnis yang baru karena dengan adanya internet banking layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

### **Dampak Internet Banking TerhadapNasabah**

Keberadaan internet banking di era yang serba teknologi saat ini menjadi sebuah solusi dalam aktivitas ekonomi digital yang mendukung masyarakat dalam menumbuhkan perekonomian. Apalagi dengan fakta pandemi saat ini internet banking merupakan faktor penting untuk menunjang aktivitas perbankan. Namun terkadang, di sisi yang berbeda, internetbanking juga memiliki dampak negatifyang perlu diperhatikan.

a. Dampak Negatif

Rawannya pencurian juga penyadapan datanasabah, rentan terhadap serangan virus,dan belum dapat mengakses Internet Banking di lokasi terpencil atau di lokasi dengan

---

koneksi Internet yang lemah

#### b. Dampak Positif

Praktis dan transaksi gratis, dimana hemat waktu dan uang saat memproses transaksi perbankan, nasabah dapat secara fleksibel melakukan berbagai transaksi perbankan. membuat dan mengelola rencana perdagangan sekaligus, menghemat biaya operasional bank, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti transfer uang antar bank tanpa uang tunai, saldo dan fluktuasi rekening giro, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, tagihan setiap bulan (listrik, telepon, tagihan air, biaya kuliah, TV berlangganan), beli pulsa listrik, membayar transaksi e-commerce (pembelian online, membayar tiket pesawat, tiket hotel) dan bentuk lainnya, nasabah dapat juga meminta pinjaman KTA, KPR, KMG secara daring dengan mudah juga cepat melalui internet banking dan terakhir cek nilai tukar Rupiah terhadap mata uang nasional lainnya seperti US Dollar (USD), Singapore Dollar (SGD), Australian Dollar (AUD), Euro (EUR), Japanese Yen (JPY).

#### **Solusi Permasalahan Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Mendawai Sukamara**

Berikut beberapa solusi dan cara menyelesaikan beberapa permasalahan yang di terjadi di BRI KCP Mendawai :

#### **Penggunaan internet banking untuk meningkatkan kualitas pelayanan.**

Seperti yang sudah dijelaskan beberapa fitur yang tersedia dalam produk internet banking menawarkan berbagai kemudahan seperti mudah diakses kapan saja dan di mana saja, sangat efisien waktu dan biaya, juga diakses secara cepat karena nasabah dapat bertransaksi real-time. Permasalahan seperti keterbatasan SDM dan efisiensi pelayanan, dapat diatasi dengan menerapkan internet banking. Juga permasalahan lain seperti permasalahan Pandemi Covid-19, yang juga akan dapat diatasi dengan penggunaan internet banking, dimana nasabah tidak harus keluar rumah, tidak harus pergi ke bank dan disulitkan dengan antrian panjang dan khawatir akan tertular virus Covid-19. Adanya internet banking nasabah dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka secara cepat di rumah saja dan tetap mematuhi protokol kesehatan. Kemudian juga dalam permasalahan perkembangan teknologi perbankan yang terus berkembang. Karena internet banking menyediakan berbagai menu-menu transaksi internet banking seperti informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran, disable/enable bahkan pembukaan deposito dapat dilakukan langsung oleh nasabah melalui internet banking tanpa repot-repot datang ke bank. Kemudian terus dikembangkan demi menyediakan fitur-fitur yang menawarkan kemudahan layanan perbankan.

#### **Bersikap ramah dan memiliki empati**

Dimana dengan bersikap ramah kepada nasabah dapat membuat mereka menjadi lebih nyaman serta membuat nasabah mengerti dan percaya terhadap pihak bank. Selain bersikap ramah, memiliki rasa empati juga penting, karena dengan begitu pihak bank dapat memahami kebutuhan nasabah serta mengerti keinginan nasabah dengan baik.

Berpikir seolah-olah kita adalah konsumen, akan membuat kita lebih memahami apa keinginan nasabah dan apa yang mereka butuhkan. Dengan begitu permasalahan-permasalahan seperti nasabah yang lama menunggu akan mengerti dan lebih mudah jika kita berikan sebuah pengertian dengan ramah, begitupula saat memberikan penyelesaian solusi terbaik sesuai kebutuhan nasabah.

### **Melakukan manajemen SDM**

Manajemen SDM merupakan pendekatan strategis dengan cara-cara terbaik dan proaktif dalam mengelola sumber organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan pengelolaannya sesuai kebutuhan organisasi. Manajemen SDM juga merupakan suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, perberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota suatu organisasi yang dianggap penting demi pencapaian tujuan. Dengan pengelolaan manajemen SDM yang baik, pihak bank dapat menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan situasi perusahaan demi menjawab kebutuhan nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Respon yang cepat dan tepat**

Nasabah sering sekali melakukan complain atau permasalahan-permasalahan sewaktu-waktu, pihak bank tentu saja harus siap dengan kondisi keluhan nasabah dalam setiap kebutuhannya bertransaksi. Respon yang cepat dan tepat sangat diperlukan agar permasalahan nasabah dapat segera terselesaikan dengan tepat sasaran.

### **Memberikan edukasi terhadap nasabah**

Dengan perkembangan yang terus terjadi di dunia perbankan tentu penting bagi pihak bank untuk memberikan literasi atau edukasi kepada nasabah mengenai kebutuhan-kebutuhan mereka dalam aktivitas keuangan, dimana pihak bank berusaha memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan teknologi tentu saja tidak dapat dicegah dan akan terus mengalami kemajuan, dengan fakta tersebut penting bagi pihak bank memberikan edukasi kepada nasabah agar mengikuti aktivitas keuangan perbankan yang terus berkembang.

### **Meminta feedback dari pelanggan**

Meskipun pihak bank merasa sudah melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan nasabah, terkadang mereka tetap merasa kurang puas dalam pelayanan, untuk menyelesaikan permasalahan ini dan agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk mencari tau lebih lanjut apakah mereka merasa puas atau ada yang kurang. Minta lah feedback dari nasabah, dan jadikan bahan evaluasi untuk kedepan agar terhindar dari permasalahan yang sama.

Penggunaan internet banking dikatakan dapat menjawab permasalahan permasalahan nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah karena dapat dilihat dari jumlah

nasabah pengguna internet banking yang terus bertambah daritahun ke tahun, terutama dimasa pandemi. Saat ini Bank Indonesian (BI) mengatakan bahwa Penerimaan masyarakat terhadap layanan digital mendorong pertumbuhan transaksi digital banking, dimana nilai transaksi digital bankingmeningkat 46,72% yoy menjadi Rp 28.685,48 triliun hingga September 2021. Pencapaian itu diproyeksikan akan terus tumbuh 43,04% yoy mencapai Rp 39.130 triliun untuk keseluruhan tahun ini. Sementara untuk BRI sendiri mengalami peningkatan penggunaan internet banking sepanjang tahun 2021 jumlah transaksi digital melalui e-channel Bank BRI menembus 5,7 miliar transaksi. Sedangkan dari sisi volume BankBRI mampu mencatatkan Rp 4.617 triliun Rupiah meningkat 57% dibandingkan periode yang sama ditahun 2020, bahkan jika dibandingkan dengan masa sebelum pandemi, terjadi peningkatan sebesar 68% (YoY Juni 2019 - Juni 2021). Salah satu produk internet banking unggulan BRI yaitu BRImo menyumbang 25% atau sebesar Rp 1.165 triliun Rupiah dan hal ini dibuktikan dengan trend yang terusmeningkat setiap tahunnya sebesar 169% (YoY Juni 2019 - Juni 2021) dan 94% (YoY Juni 2020-Juni 2021). Dengan begitu penggunaan internet banking menjadi produk andalan setiap bank untuk menawarkan pelayanan terbaik mereka tethadap nasabah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai Penerapan PelayananInternet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di BRI KCP Mendawai Sukamara, juga analisis yangtelah dilakukan dapat disimpulkan pada eraperkembangan digital yang saat ini jugaikut mempengaruhi layanan keuangan dan perbankan, dimana *Financial Technology* (FinTech) atau inovasi layanan keuangan berbasis digital yang digunakan untukmenyebutkan suatu inovasi baru di bidang jasa 19andemic19 melalui media digital sangat mempengaruhi kebutuhan nasabah. Internet banking menjadi produk yang terus dikembangkan sejalan dengan kemajuan teknologi tersebut yang diharapkan memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah secara cepat, tepat dan mudah di akses. Kualitas pelayanan juga menjadi tujuan dan keandalan dunia perbankan yang saat ini bersaing menawarkan produk- produk terbaik mereka. Tentu dengan meningkatkan kualitas pelayanan memberikan rasa nyaman, aman dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kemudian menimbulkan rasa percaya kepada pihak bank. Internet banking menjadi produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah terutama dimasa 19 pandemic Covid-19 juga menjadi pertimbangan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Dengan adanya permasalahan- permasalahan yang muncul seperti 19andemic, keterbatasan waktu, keterbatasan tenaga kerja dan kemudahan nasabah, internet banking menjawab dengan menawarkan fitur-fitur atau menu yang memberikan kemudahan baik bagi nasabah maupun pihak bank.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Antarasari, A. S. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Bankingterhadap Kepuasan Nasabah. 1-9.
- Arofah, N. R. (2020). Internet Banking and Cyber Crime: a Case Study in National Banking. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. 18, No. 2, Tahun 2020, 18 (1), 107-119.

- Dianta, I. A. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *INTENSIF*, Vol.3 No.1 February 2019 , 3 (1), 1.
- Fitria, A. d. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. 43-52.
- Hartawan, D. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang. *Artikel I- Economic Volume 3* .
- Juliansya, A. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan M-Banking. 85.
- Mamun, S. d. (2021, Oktober 2). 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 Vol. , 223-233*.
- Marlina, A. d. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret 2018 , 7 (1), 14*.
- Noviarni, E. (2014). ANALISIS ADOPSI LAYANAN INTERNET BANKING OLEH NASABAH PERBANKAN DI PEKANBARU (Technology Acceptance Model). *JURNAL AL- IQTISHAD, EDISI : 10 VOL. I TAHUN 2014 , 27-40*.
- Prakarsa, I. (2013). Kualitas Pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang.
- Pribadi, A. d. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat). *Jurnal Visionida, Volume 6 Nomor 2 Desember 2020 , 6 (2), 64*.
- Salin, A. (2018). Perbedaan kinerja keuangan perbankan sebelum dan sesudah penerapan. *Jurnal Mirai Manajemen Vol 6, No 2 (2021), Pages 147 - 159 , 1 (2), 149-176*.
- Sudirman, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 1, Nomor 4, September 2018 , 1 (4), 473-488*.
- Sugiana, W. (2018). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta.
- Syamtoro, B. (2020). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kebayoran Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Vol. 6, No.4, Desember 2020 , 6 (4), 1014-1020*.