

Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi Pada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya

Harmony Jordan Miracle Setijadi^{1*}, Is Fadhillah¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini disusun oleh penulis untuk mengetahui pelaksanaan peran serta upaya karyawan dalam meningkatkan layanan digitalisasi yang berdampak pada respon nasabah di Bank BCA Undaan Surabaya. Latar belakang dari penelitian ini yaitu berkembangnya sistem layanan transaksi Bank BCA yang sudah beradaptasi dengan layanan digitalisasi. Dalam penelitiannya, penulis menggunakan metode kualitatif, dengan nasabah sebagai subjek dan karyawan sebagai objek. Data yang diperoleh merupakan hasil dari observasi dan wawancara. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu: 1) Peran karyawan Bank BCA Undaan Surabaya sangat krusial karena selain bertindak sebagai penghubung antara teknologi dengan nasabah, karyawan juga memberikan edukasi dan bantuan kepada nasabah serta memastikan penyelesaian kendala; 2) Respon nasabah terhadap layanan digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya banyak yang menyambut baik karena meningkatkan transaksi menjadi efisien dan praktis; 3) Upaya yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan layanan digitalisasi pada nasabah meliputi pendekatan proaktif, kolaborasi internal, dan pelayanan yang ramah serta responsif. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan peran dan upaya karyawan yang tepat dapat memberikan dampak yang baik terhadap respon nasabah dalam menggunakan layanan digitalisasi.

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 15, 2024

Revised July 20, 2024

Accepted July 21, 2024

Available online July 24, 20234

Kata Kunci:

peran karyawan; layanan digitalisasi; nasabah

Keywords:

role of employees; digitalization services; customers



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study was prepared by the author to determine the implementation of the role and efforts of employees in improving digitalization services that have an impact on customer response at Bank BCA Undaan Surabaya. The background of this research is the development of BCA Bank's transaction service system which has adapted to digitalization services. In his research, the author used qualitative methods, with customers as subjects and employees as objects. The data obtained are the results of observations and interviews. The results obtained from this research are: 1) The role of Bank BCA Undaan Surabaya employees is crucial because in addition to acting as a liaison between technology and customers, employees also provide education and assistance to customers and ensure the resolution of obstacles; 2) The response of customers to the digitalization services of Bank BCA Undaan Surabaya is mostly welcoming because it improves transactions to be efficient and practical; 3) Efforts made by employees in improving digitalization services to customers include a proactive approach, internal collaboration, and friendly and responsive service. It can be concluded that the proper implementation of employee roles and efforts can have a good impact on customer response in using digitalization services.

1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang terus berupaya untuk meningkatkan perekonomiannya. Dalam meningkatkan dan menjalankan perekonomian yang terbuka, pemerintahan Indonesia tentu membutuhkan keikutsertaan berbagai pihak, baik dari dalam maupun luar negeri. Salah satu pihak dalam negeri yang berperan yaitu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kegiatan utama bank yaitu menerima deposito, simpanan giro, serta tabungan. Bank juga

*Corresponding author

E-mail addresses: harmonyjordan13@gmail.com

dikenal sebagai tempat peminjaman, penukaran, pemindahan dan penyetoran uang, serta bentuk pembayaran lainnya menurut Hery (2019).

PT Bank Central Asia Tbk atau yang biasa dikenal dengan BCA merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang perbankan. Bank BCA yang didirikan pada 21 Februari 1957 ini merupakan bank swasta terbesar di Indonesia. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website resmi milik BCA, saat ini Bank BCA sudah tersebar luas di seluruh Indonesia dengan jumlah kantor cabang sebanyak 1.258 kantor dan jumlah rekening nasabah lebih dari 38 juta rekening. Sehubungan dengan hal tersebut, tentunya Bank BCA ingin memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan layanan kepada nasabah dalam bertransaksi.

Di zaman yang semakin modern, Bank BCA juga mulai beradaptasi pada layanan digitalisasi dengan menciptakan dan menggunakan alat digital. Alat tersebut diharapkan dapat menunjang kegiatan perbankan Bank BCA. Alat digital yang dimaksud meliputi mesin STAR *Teller*, CS Digital dan *e-Service*. Mesin STAR *Teller* yaitu mesin transaksi setor dan tarik tunai. Mesin ini diperuntukkan untuk nasabah yang akan melakukan transaksi tunai dengan nominal di bawah 50 juta. Dalam bertransaksi, nasabah tentunya akan dibantu oleh seorang *Teller* yang bertugas. Satu orang *Teller* yang bertugas tersebut akan menangani dua mesin STAR *Teller*.

CS Digital merupakan mesin transaksi *customer service* secara mandiri (*self-service*). Mesin ini dapat diakses 24 jam di lokasi-lokasi tertentu. Jenis transaksi yang dapat dilakukan meliputi penggantian kartu instan, pencetakan kartu untuk pembukaan rekening online, registrasi KlikBCA Individu, dan lain-lain. Sedangkan *e-Service* adalah mesin digital yang membantu nasabah untuk mencetak buku tabungan secara mandiri dan melakukan aktif finansial untuk registrasi akun m-BCA baru. Mesin CS Digital dan *e-Service* biasanya akan dibantu oleh seorang *Customer Service* atau tidak sama sekali bagi nasabah yang sudah mengerti cara menggunakannya. Setelah mengembangkan dan menerapkan ketiga mesin digital tersebut, Bank BCA berencana untuk terus mengembangkan layanan-layanan digitalisasi lainnya.

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, Bank BCA telah memiliki banyak nasabah yang sudah tersebar luas di seluruh Indonesia. Sebagai makhluk sosial, nasabah lebih merasa nyaman melakukan transaksi yang dibantu oleh karyawan karena dapat berinteraksi secara langsung dan nasabah bisa mendapatkan bimbingan dalam menggunakan layanan digitalisasi. Selain itu, nasabah juga suka jika dirinya mendapat perhatian dari orang lain, khususnya karyawan bank. Keuntungan bisnis yang diperoleh perusahaan bila mempekerjakan karyawan pada layanan digitalisasi adalah dapat menawarkan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah pada saat berinteraksi. Keuntungan lainnya yaitu karyawan juga dapat mengarahkan dan memotivasi nasabah untuk terus menggunakan layanan digitalisasi. Dengan demikian, dapat memenuhi target bisnis perusahaan. Sementara itu di era modern layanan digitalisasi ini, Bank BCA kemungkinan akan mengadakan pengurangan karyawan yang digantikan oleh mesin-mesin digital.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi nasabah terhadap kepuasan layanan di Bank BCA Undaan Surabaya. Desain penelitian fenomenologi memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi dari perspektif informan secara mendalam dan komprehensif.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA Undaan Surabaya yang dijadikan informan untuk memberikan informasi mengenai kepuasan layanan yang mereka terima. Selain itu, karyawan Bank BCA Undaan Surabaya juga menjadi objek penelitian yang dianalisis berdasarkan teori-teori yang relevan. Pemilihan subjek dan objek penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara peran karyawan dan kepuasan layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi dan wawancara sebagai metode utama. Observasi dilakukan untuk mengamati perilaku dan interaksi karyawan dengan nasabah dalam konteks digitalisasi layanan. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali lebih lanjut pengalaman dan persepsi nasabah serta karyawan terhadap kepuasan layanan. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui observasi dan wawancara, sementara data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber literatur seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini. Teknik analisis data meliputi proses kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis

Peran Karyawan terhadap Layanan Digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya

Digitalisasi perbankan telah menjadi tren yang tidak terelakkan di era modern ini, dan Bank BCA Undaan Surabaya merupakan salah satu institusi yang aktif mengadopsi dan menerapkan layanan digital dalam operasionalnya. Peran karyawan dalam transisi ini sangat krusial, karena mereka bertindak sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah. Karyawan tidak hanya bertugas untuk mengedukasi nasabah mengenai layanan digital yang tersedia, tetapi juga membantu mereka dalam menggunakan teknologi tersebut, serta memastikan bahwa setiap kendala yang muncul dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian *Teller*, beliau menjelaskan bahwa:

"Saya mengedukasi, kemudian mengarahkan dan membantu nasabah dalam menggunakan layanan digitalisasi. Saya bekerja sama dengan Customer Service untuk mengedukasi nasabah yang akan melakukan transaksi di Teller menggunakan e-Branch dalam pembuatan slip. Selain itu, saya juga bekerja sama dengan tim security dan cleaning service untuk mengarahkan nasabah dalam menggunakan layanan digitalisasi, seperti pengisian data slip di e-Branch. Saya mengakui bahwa tantangan terbesar adalah menghadapi nasabah lansia yang merasa gaptek dan enggan beradaptasi dengan teknologi baru." (Cinta, Mei 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, terlihat bahwa peran mereka sangat terfokus pada edukasi dan bimbingan kepada nasabah dalam menggunakan layanan digitalisasi. Mereka aktif bekerja sama dengan berbagai tim internal, termasuk *Customer Service*, *security*, dan *cleaning service*, untuk memastikan bahwa nasabah dapat dengan lancar menggunakan layanan digital. Tantangan terbesar yang dihadapi adalah ketika berurusan dengan nasabah lansia yang mungkin merasa kesulitan atau enggan beradaptasi dengan teknologi baru.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian CSO, perannya melibatkan edukasi dan kolaborasi dengan tim internal, seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut ini:

"Yang pertama, saya mengedukasi nasabah bahwa ada mesin digital untuk transaksi, mereka lebih cepat, ndak perlu antri, gak nunggu lama dari CSO-nya. Saya menambahkan bahwa saya sering meminta bantuan dari satpam dan cleaning service untuk mengarahkan nasabah, terutama saat ramai. Saya menjelaskan bahwa meskipun mereka tidak boleh melakukan transaksi, satpam dan cleaning service dapat membantu mengarahkan nasabah. Tantangan yang saya hadapi termasuk masalah teknis seperti pembacaan KTP atau finger scan yang sering kali tidak berfungsi dengan baik." (Endah, Mei 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, perannya mencakup edukasi nasabah tentang keunggulan layanan digitalisasi serta kolaborasi dengan tim internal untuk memfasilitasi penggunaan layanan tersebut. Mereka secara aktif melibatkan satpam dan *cleaning service* dalam mengarahkan nasabah, terutama saat situasi ramai. Tantangan yang dihadapi meliputi masalah teknis, seperti pembacaan KTP atau *finger scan* yang tidak selalu berfungsi dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian CSO, perannya terutama dalam mengedukasi nasabah tentang layanan digitalisasi yang ada, seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

"Saya memperkenalkan nasabah pada layanan digitalisasi yang ada di BCA Undaan, lalu mengedukasi cara penggunaan layanan digitalisasi tersebut. Saya bekerja sama dengan tim security dan cleaning service untuk membantu nasabah dalam menggunakan mesin e-Service apabila Customer Service sedang sibuk. Saya menambahkan bahwa tantangan utama adalah nasabah yang lebih suka dilayani secara langsung oleh Customer Service dan merasa ribet menggunakan layanan digitalisasi. Namun, saya selalu berusaha meyakinkan nasabah bahwa saya akan tetap mendampingi mereka dalam menggunakan layanan digitalisasi." (Fitri, Mei 2024)

Layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan Surabaya telah membawa perubahan signifikan dalam cara nasabah berinteraksi dan melakukan transaksi perbankan. Inisiatif ini tidak hanya berfokus pada peningkatan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga menekankan pada peran karyawan dalam mengedukasi dan membantu nasabah beradaptasi dengan teknologi baru. Nasabah memiliki berbagai pengalaman dan pandangan mengenai layanan ini, yang tercermin dari wawancara dengan beberapa nasabah, yaitu Ari, Wiji, dan Uswatun.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah, faktor utama yang mendorongnya untuk menggunakan layanan digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya adalah arahan dari karyawan bank. Hal ini diungkapkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

"Saya merasa bahwa layanan digitalisasi akan menjadi standar di masa depan, dan saya telah dibimbing oleh karyawan bank tentang kegunaan dan manfaatnya. Pengalaman saya dalam

menggunakan layanan digitalisasi ini sebagian besar lancar, meskipun saya mengalami kendala terkait jaringan internet.” (Ari, Mei 2024)

Sementara itu, nasabah lain juga mencatat bahwa arahan dari karyawan bank menjadi faktor utama yang mendorongnya untuk menggunakan layanan digitalisasi, seperti yang diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Panduan dari karyawan bank sangat membantu dalam memahami dan menggunakan layanan tersebut. Saya merasa bahwa layanan digitalisasi ini cukup mudah digunakan, terutama setelah saya terbiasa menggunakannya secara rutin.” (Wiji, Mei 2024)

Nasabah lainnya juga mengamini bahwa arahan dan edukasi dari karyawan bank menjadi faktor penting dalam memutuskan untuk menggunakan layanan digitalisasi, seperti yang dijelaskan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Meskipun awalnya merasa bingung, saya merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan tersebut setelah mendapatkan bantuan dan dukungan dari karyawan bank. Saya mengakui bahwa layanan digitalisasi ini telah memenuhi kebutuhan dan harapan saya sebagai nasabah.” (Uswatun, Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa nasabah, terlihat bahwa arahan dan edukasi yang diberikan oleh karyawan bank memainkan peran penting dalam mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya. Nasabah merasa bahwa bimbingan dari karyawan bank membantu mereka memahami kegunaan dan manfaat layanan digitalisasi tersebut, serta meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakannya. Meskipun beberapa nasabah mengalami kendala teknis seperti masalah jaringan internet, pengalaman mereka secara keseluruhan dengan layanan digitalisasi ini cenderung positif. Hal ini menunjukkan pentingnya peran karyawan bank dalam memberikan dukungan kepada nasabah dan memastikan bahwa layanan digitalisasi dapat digunakan dengan baik oleh mereka.

Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa karyawan di Bank BCA Undaan Surabaya aktif dalam mengedukasi dan membantu nasabah menggunakan layanan digitalisasi. Karyawan terlihat berdedikasi, sering mendampingi nasabah saat menggunakan mesin *e-Branch* dan *e-Service*, terutama nasabah lansia yang memerlukan bantuan lebih. Kolaborasi antar tim juga tampak jelas, dengan satpam dan *cleaning service* yang turut serta mengarahkan nasabah di area mesin digital. Meskipun ada beberapa kendala teknis seperti pembacaan KTP dan *finger scan*, karyawan selalu siap membantu dan memberikan solusi yang cepat dan efektif. Ini menunjukkan bahwa upaya karyawan dalam memfasilitasi transisi ke layanan digital sangat signifikan dan sesuai dengan apa yang diungkapkan dalam wawancara

Respon Nasabah terhadap Layanan Digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya

Di Bank BCA Undaan Surabaya, penerapan layanan digitalisasi seperti *e-Branch* dan *e-Service* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah. Respon nasabah terhadap layanan ini bervariasi, dengan beberapa menyambut baik perubahan tersebut, sementara yang lain masih beradaptasi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah, terlihat beragam pandangan dan pengalaman mengenai layanan digitalisasi yang ada.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah, dia menyatakan bahwa layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan sangat membantu dan memenuhi kebutuhannya. Hal ini seperti yang diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Saya diarahkan karyawan untuk menggunakan layanan digitalisasi dan dikasih tahu kalau nantinya semua akan digitalisasi. Sejauh ini, pengalaman saya menggunakan layanan digitalisasi lancar, kendala hanya pada jaringan internet saya sendiri. Transaksi jadi lebih cepat dan karyawannya juga tanggap membantu saat ada kendala, seperti ketika jaringan internet bermasalah, mereka membantu saya menggunakan e-Branch melalui HP mereka.” (Ari, Mei 2024)

Nasabah lain juga menyatakan kepuasannya terhadap layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan, seperti yang diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Faktor utama yang membuat saya menggunakan layanan digitalisasi adalah karena diarahkan oleh Teller dan memang sudah era digital. Awalnya saya agak bingung, tapi lama-lama bisa karena di awal karyawan mengajari saya. Sekarang, saya merasa transaksi jadi lebih praktis, tidak perlu menulis slip manual, dan bisa cetak buku sendiri tanpa antri di CS. Tools-nya mudah dipahami, terutama bagi saya yang masih muda, jadi layanan ini sangat membantu.” (Wiji, Mei 2024)

Nasabah lainnya memiliki pandangan serupa, tetapi juga mencatat beberapa kendala teknis. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Saya awalnya mendapat info dari Teller bahwa BCA mulai layanan digitalisasi dan dia mengajari saya cara penggunaannya. Layanan ini memenuhi kebutuhan saya karena lebih praktis, tidak ribet menulis slip, dan bisa cetak buku sendiri. Namun, ada kendala seperti alat pembaca KTP yang kadang tidak

berfungsi dengan baik saat saya ingin cetak buku di mesin e-Service. Meskipun demikian, karyawan selalu siap membantu dan memastikan saya dapat menyelesaikan transaksi.” (Uswatun, Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa nasabah-nasabah secara umum merasa puas dengan layanan digitalisasi yang disediakan oleh Bank BCA Undaan Surabaya. Mereka mengungkapkan bahwa bimbingan dan arahan yang diberikan oleh karyawan bank menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Pengalaman penggunaan layanan digitalisasi ini juga dipandang sebagai solusi yang praktis dan efisien dalam melakukan transaksi perbankan. Meskipun demikian, beberapa nasabah mengalami kendala teknis seperti masalah jaringan internet atau alat pembaca KTP yang tidak berfungsi dengan baik. Namun, nasabah merasa terbantu dengan responsifnya karyawan bank dalam membantu menyelesaikan masalah tersebut, sehingga penggunaan layanan digitalisasi ini tetap dapat berjalan dengan lancar.

Upaya Karyawan dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi kepada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya

Dalam menghadapi era digitalisasi, Bank BCA Undaan Surabaya mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan layanan kepada nasabah melalui platform digital. Karyawan bank memainkan peran penting dalam proses ini, karena mereka bertanggung jawab tidak hanya dalam mengoperasikan teknologi tersebut, tetapi juga dalam memastikan bahwa nasabah dapat mengakses layanan digital dengan mudah dan nyaman. Upaya karyawan dalam meningkatkan layanan digitalisasi melibatkan berbagai strategi dan inisiatif.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian *Teller*, salah satu upayanya adalah melalui pendekatan proaktif terhadap nasabah, seperti yang diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Saya berusaha meningkatkan layanan digitalisasi dengan mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai. Saya sering mengadakan sesi edukasi ke nasabah secara individu untuk memperkenalkan fitur-fitur baru dan memberikan tips tentang cara menggunakan layanan digital secara efektif. Saya juga aktif memberikan umpan balik kepada tim SQW melalui pertemuan sosialisasi via Zoom dari kantor pusat mengenai pengalaman nasabah dan memperbaiki masalah yang ditemui oleh nasabah.” (Cinta, Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa pendekatan proaktif melalui identifikasi kebutuhan nasabah, penyelenggaraan sesi edukasi individu, dan memberikan umpan balik kepada tim SQW melalui pertemuan sosialisasi merupakan strategi yang diterapkan. Hal ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperbaiki masalah yang mungkin dihadapi oleh nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian CSO, pentingnya kolaborasi internal dalam upaya meningkatkan layanan digitalisasi, hal ini diungkapkan informan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kami menerima sosialisasi dari kantor pusat secara langsung melalui Zoom setiap ada pembaruan layanan digitalisasi. Dalam pertemuan tersebut, kami dapat menyampaikan kendala dan memberikan masukan. Selain itu, saya juga terlibat dalam proses edukasi dan bimbingan secara personal kepada karyawan baru untuk memastikan bahwa mereka memahami dengan baik layanan digital yang kami sediakan.” (Endah, Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa pentingnya kolaborasi internal dalam meningkatkan layanan digitalisasi sangat ditekankan. Melalui sosialisasi langsung dari kantor pusat dan proses edukasi kepada karyawan baru, mereka memastikan bahwa semua anggota tim memahami dengan baik layanan digital yang disediakan dan dapat memberikan masukan yang konstruktif.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu informan bagian CSO, informan menambahkan bahwa pelayanan yang ramah dan responsif merupakan bagian integral dari upaya meningkatkan layanan digitalisasi. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

“Saya berfokus pada memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada nasabah dalam menggunakan layanan digital. Saya selalu siap membantu nasabah yang mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan platform digital, baik melalui telepon, atau langsung di cabang. Saya juga berusaha untuk terus meningkatkan keterampilan saya dalam mengoperasikan dan menjelaskan fitur-fitur baru kepada nasabah.” (Fitri, Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa pelayanan yang ramah dan responsif menjadi bagian integral dari upaya meningkatkan layanan digitalisasi. Dengan fokus pada memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, mereka berusaha untuk membantu nasabah yang mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan platform digital, serta terus meningkatkan keterampilan mereka dalam menjelaskan fitur-fitur baru kepada nasabah.

Diskusi

Peran Karyawan terhadap Layanan Digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya

Peran karyawan dalam layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan Surabaya sangat vital dalam mendukung transisi nasabah menuju penggunaan teknologi perbankan modern. Berdasarkan hasil penelitian, peran ini mencakup edukasi nasabah, bantuan dalam penggunaan teknologi, serta kolaborasi dengan tim internal seperti Customer Service, security, dan cleaning service. Edukasi nasabah menjadi tanggung jawab utama karyawan, di mana mereka memperkenalkan dan menjelaskan layanan digital yang tersedia. Tantangan utama yang dihadapi adalah mengatasi ketidaknyamanan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap teknologi baru, terutama bagi nasabah lansia yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi modern. Oleh karena itu, karyawan secara aktif mengadakan sesi edukasi reguler untuk memberikan panduan rinci dan memastikan nasabah memahami cara penggunaan teknologi perbankan modern.

Selain edukasi, karyawan Bank BCA Undaan Surabaya juga aktif memberikan bantuan praktis kepada nasabah dalam menggunakan layanan digital. Mereka berperan sebagai penghubung antara nasabah dan teknologi, memastikan akses dan penggunaan layanan digital berjalan lancar. Bantuan ini tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga praktis, dengan karyawan siap membantu nasabah mengatasi kendala atau kesulitan yang mereka hadapi. Kolaborasi dengan tim internal seperti security dan cleaning service memastikan bahwa nasabah mendapatkan bantuan yang terintegrasi dan komprehensif, menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih lancar dan memuaskan.

Kerja sama erat antara karyawan dan berbagai tim internal di Bank BCA Undaan Surabaya juga menjadi aspek penting dalam pelayanan digital. Kolaborasi ini menciptakan lingkungan yang sinergis dan efisien, memberikan manfaat bagi nasabah dalam hal akses yang lebih mudah dan aman ke layanan digital. Karyawan bank bekerja sama dengan Customer Service untuk menyediakan bantuan tambahan dan dengan tim security serta cleaning service untuk memastikan lingkungan di sekitar mesin-mesin digital tetap aman dan nyaman. Meskipun menghadapi kendala teknis seperti masalah pembacaan KTP atau finger scan, dedikasi karyawan dalam memberikan solusi cepat dan efektif mencerminkan komitmen bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Kuwat Slamet dan Hermawan Sukoasih (2023) mengenai peran layanan digitalisasi bagi nasabah, yang mencakup kemudahan akses, peningkatan efisiensi, dan personalisasi. Karyawan Bank BCA Undaan Surabaya bertanggung jawab untuk mengedukasi nasabah tentang akses mudah dan praktis ke layanan digital, memberikan bantuan praktis yang mempercepat proses transaksi, dan bekerja sama dengan tim internal untuk menyediakan dukungan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Hasil penelitian juga sejalan dengan temuan penelitian terdahulu, seperti Tiavone Theresa Andiny (2023) yang menyebutkan pentingnya SDM yang berinovasi dalam memanfaatkan teknologi, dan Dewi Shinta Wulandari Lubis (2023) yang menekankan pentingnya kerjasama antara SDM dan teknologi dalam era society 5.0. Hal ini menunjukkan bahwa dalam era digital, peran karyawan dan kolaborasi internal menjadi kunci dalam memberikan layanan perbankan yang berkualitas dan memuaskan.

Respon Nasabah terhadap Layanan Digitalisasi Bank BCA Undaan Surabaya

Respon nasabah terhadap layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan Surabaya umumnya positif, menunjukkan penerimaan yang baik terhadap perubahan tersebut. Nasabah menghargai efisiensi dan kenyamanan yang diberikan oleh layanan digital dalam bertransaksi perbankan. Mereka mengakui bahwa layanan ini membuat proses transaksi menjadi lebih praktis dan cepat, mengurangi waktu antrian di konter layanan. Apresiasi terhadap teknologi perbankan ini mencerminkan adaptasi nasabah terhadap evolusi teknologi yang diterapkan oleh bank.

Selain itu, dukungan dari karyawan Bank BCA Undaan Surabaya dalam penggunaan layanan digital juga mendapatkan apresiasi dari nasabah. Karyawan dianggap sebagai sumber bantuan yang andal dan responsif terhadap kendala teknis yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Keberadaan karyawan yang siap membantu memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa mereka tidak sendirian dalam menjelajahi teknologi perbankan baru, memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Dukungan ini juga menunjukkan pentingnya peran karyawan dalam memastikan nasabah merasa aman dan nyaman selama proses transisi ke layanan digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Tiavone Theresa Andiny (2023) dan Dewi Shinta Wulandari Lubis (2023) yang menyoroti pentingnya adaptasi SDM dalam era digital dan peran teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan. Respon positif dari nasabah menunjukkan bahwa layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan Surabaya telah diterima dengan baik, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Ini mengonfirmasi bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi perbankan modern adalah faktor penting dalam memperkuat hubungan antara bank dan nasabah serta meningkatkan kualitas layanan perbankan secara keseluruhan.

Upaya Karyawan dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi kepada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya

Upaya karyawan dalam meningkatkan layanan digitalisasi di Bank BCA Undaan Surabaya sangat terfokus pada pendekatan proaktif, kolaborasi internal, dan pelayanan yang ramah serta responsif. Karyawan mengambil langkah proaktif dengan fokus pada kebutuhan nasabah, secara aktif mengidentifikasi kebutuhan individu dan memberikan solusi yang sesuai. Melalui sesi edukasi rutin, mereka memberikan pemahaman mendalam tentang fitur-fitur baru dan tips praktis tentang cara optimal menggunakan layanan digital. Pendekatan ini membantu nasabah untuk lebih percaya diri dalam mengadopsi teknologi perbankan dan memanfaatkan layanan secara efektif dalam kehidupan sehari-hari.

Kolaborasi internal juga memainkan peran penting dalam peningkatan layanan digitalisasi. Sosialisasi dari kantor pusat melalui Zoom setiap kali ada pembaruan layanan digital menjadi kunci dalam memastikan semua karyawan memahami dan dapat mengimplementasikan fitur-fitur baru dengan baik. Dalam pertemuan tersebut, karyawan dapat menyampaikan kendala dan memberikan masukan yang konstruktif untuk pengembangan produk selanjutnya. Selain itu, karyawan senior berperan dalam proses edukasi dan bimbingan kepada karyawan baru, memastikan seluruh tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang layanan digital yang disediakan oleh bank. Kolaborasi ini menciptakan sinergi antara berbagai departemen, memungkinkan bank untuk terus berinovasi dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Pelayanan yang ramah dan responsif menjadi dasar hubungan antara karyawan bank dan nasabah. Karyawan selalu siap membantu nasabah yang mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan layanan digital, baik melalui saluran komunikasi seperti telepon atau secara langsung di cabang. Dengan memberikan bantuan secara cepat dan efisien, karyawan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi nasabah, memastikan setiap transaksi dilakukan dengan lancar dan tanpa hambatan. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, menciptakan hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran karyawan Bank BCA Undaan Surabaya dalam layanan digitalisasi sangat krusial sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah. Mereka tidak hanya memberikan edukasi tetapi juga membantu nasabah menggunakan teknologi serta memastikan penyelesaian kendala dengan cepat dan efisien. Respon nasabah terhadap layanan digitalisasi cenderung positif, dengan banyak yang menyambut baik adopsi layanan digital karena meningkatkan praktisitas dan efisiensi transaksi. Upaya karyawan yang melibatkan pendekatan proaktif, kolaborasi internal, dan pelayanan yang ramah serta responsif terbukti efektif dalam mendukung nasabah menggunakan layanan digital. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup studi mendalam tentang peran karyawan bank dalam adopsi teknologi oleh nasabah, serta peningkatan update tools pendukung dan sistem layanan digitalisasi agar lebih mudah dan praktis digunakan oleh nasabah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Putri, dkk. 2022. "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ODP Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan". *Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* 2(1):113-122.
- Andiny, Tiavone Theresa. 2023. "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Diakonia di Era Digital". *Teologi dan Musik Gereja* 3(1):82-87.
- Arief Budiyanto. (2021). *Pemasaran Jasa: Pengertian Dan Perkembangan*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- BCA. 2023. "Tentang BCA" <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca>
- Claretta, Dyva & Vanesya Putri Riduwan. 2022. "Strategi Humas SSC Kacaping Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19". *Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial* 2(3):251-253.
- Danuri, Muhamad. 2019. "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital". *Ilmiah Infokam* 15(2):116-123.
- Dewi, Rusmala & Wiwin Agustian. 2022. "Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang". *Ilmiah Bina Manajemen* 5(2):51-57.
- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif". *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21(1):33-54.
- Fiantika, Feny Rita, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hery. 2019. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Huzaifi, Ali, dkk. 2022. "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Pada UMKM Griya Cendekia Di Desa Curug, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor". *Ilmiah Mahasiswa Mengabdikan* 2(1):1-14.

- Indriyani, Azizah. 2020. "Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon". *Syntax Idea* 2(8): 346-362.
- Jerry Walo, Awan Yanuarko, Asrori, Tini Apriani, Anthonius Riva, M. Sadik UL. Amin Faruk, Septian Putri Palupi, Naomi Ratna Sari, & Diah Ayu Kusumaningrum. (2022). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Bina Praja Press.
- Kuwat Slamet & Hermawan Sukoasih. (2023). *Pengelolaan dan Digitalisasi Perbendaharaan Negara*. Bumi Aksara.
- Lantaeda, Syaron Brigette, dkk. 2017. "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon". *Administrasi Publik* 4 (48):1-9.
- Lubis, Dewi Shinta Wulandari. 2023. "Tantangan Dan Peran Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Era Society 5.0". *Ekonomi dan Bisnis* 5(1):6-14.
- Masduki, Siha, A., & Aji Permana. (2021). *Mengasah Jiwa Kepemimpinan: Peran Organisasi Kemahasiswaan*. Penerbit Adab.
- Nurfitriani. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Cendekia Publisher.
- Pajriah, Sri. 2018 "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Kabupaten Ciamis". *Artefak: History and Education* 5(1): 25-34.
- Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Chabib, M. N. (2020). *Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Raza, Erwin. 2020. "Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0". *Logistik Indonesia* 4(1):49-63.
- Salmah & Andreas Murti. 2020. "Dampak Digitalisasi Terhadap Peran *Front Office* Dalam Bisnis Perbankan". *Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi* 6(2):145-156.
- Sari, Nilam & Abrar Amri. 2018. "Peran SDM Dalam Perkembangan Perbankan Syariah: Analisis Kualitas dan Kinerja Pegawai". *Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan* 18(2):227-249.
- Supadmini, N. K. (2021). *Peranan Pasraman dalam Meningkatkan Sradha dan Bhakti Siswa*. Nilacakra.
- Wildan, M. A., & Sa'adah, L. (2021). *Pentingnya Motivasi untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Yusanto, Yoki. 2019. "Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif". *Scientific Communication* 1(1):1-13