JURNAL EMBA REVIEW
JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI
Homepage: https://penerbitadm.com/index.php/JER

Analysis of Customer Assessment of the Switching and Ease of Reserving Manual Transactions to Digital at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok

Analisis Penilaian Nasabah terhadap Peralihan dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual ke Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok

Dela Setia [1)]; Ahmad Perdana Indra [2)]
[1,2)] Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Email: [1)] dsetia363@gmail.com; [2)] perdanaindra76@gmail.com

How to Cite :
Setia, D., Indra, A. P. (2022). *Analysis of Customer Assessment of the Switching and Ease of Reserving Manual Transactions to Digital at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.* JURNAL EMBA REVIEW, *2*(1). DOI: https://doi.org/10.53697/emba.v2i1

ARTICLE HISTORY
Received [10 April 2022]
Revised [20 April 2022]
Accepted (25 April 2022]

KEYWORDS
Analysis, Customer Assessment, Switching and Ease of Reserving Manual Transactions, Digital

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dimasa sekarang membuat kemudahan dalam segala transaksi. Bahkan, lembaga perbankan seperti Bank Syariah Indonesia saat ini melirik website sebagai sarana untuk mengaplikasikan reservasi transaksi secara online. Transaksi secara manual mulai ditinggalkan karena dinilai kurang efektif pada saat ini. Bank Syariah Indonesia, terkhusus Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok telah menerapkan cara reservasi yang mudah melalui web digital resmi Bank Syariah Indonesia. Reservasi transaksi secara digital juga dinilai lebih mudah utuk digunakan oleh berbagai kalangan usia. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap cara peralihan reservasi manual ke digital pada Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. (2) Mengetahui tingkat kemudahan dalam penggunaan web digital resmi Bank Syariah Indonesia oleh nasabah. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti menggunakan Observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data yang diperoleh dari metode penelitian tersebut diolah menggunakan analisis deskriptif kualitatif sebagai hasil penelitian. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok telah menerapkan inovasi terbaru untuk memudahkan segala transaksi nasabah, sehingga transaksi menjadi lebih cepat dan efisien dan meminimalisirkan kesalahan dalam pengisian data secara manual oleh nasabah.

ABSTRACT

Advances in technology today make it easy for all transactions. In fact, banking institutions such as Bank Syariah Indonesia are currently looking at the website as a means to apply online transaction reservations. Manual transactions are starting to be abandoned because they are considered less effective at this time. Bank Syariah Indonesia, especially Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok has implemented an easy reservation method through the official digital web of Bank Syariah Indonesia. Digital transaction reservations are also considered easier for people of all ages to use. The purpose of this study is (1) to determine customer assessment of the manual to digital reservation method at Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. (2) Knowing the level of convenience in using the official digital web of Bank Syariah Indonesia by customers. To obtain these data, researchers used observation, interviews and

documentation as data collection techniques. The data obtained from the research method was processed using qualitative descriptive analysis as the result of the research. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok has implemented the latest innovations to facilitate all customer transactions, so that transactions become faster and more efficient and minimize errors in manual data entry by customers..

PENDAHULUAN

Setiap orang saat ini mengutamakan kemudahan dalam pemilihan transaksi perbankan, kemudahan tersebut dapat merupakan penggunaan aplikasi atau web yang mudah diakses dan dijangkau oleh pengguna, sehingga nasabah dapat menghemat waktu dalam melakukan reservasi transaksi serta dapat meminimalisirkan kesalahan pengisisan data oleh nasabah jika reservasi transaksi dilakukan secara manual.

Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok telah menerapkan inovasi yang digalakkan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu penggunaan website digital untuk setiap reservasi transaksi yang akan dilakukan langsung oleh nasabah. Inovasi ini membuat peralihan reservasi transaksi secara manual ditinggalkan karena dinilai kurang efektif ditengah kemajuan teknologi yang semakin pesat, sehingga peralihan ke digital dinilai lebih efektif dan efisien serta mudah dan dapat dijangkau melalui website resmi Bank Syariah Indonesia oleh para nasabah. Website ini dirancang dengan sangat lengkap untuk setiap reservasi transaksi nasabah, dan dapat diakses dengan sangat mudah oleh nasabah melalui Smartphone. Nasabah dapat melakukan reservasi transaksi dimanapun dan kapanpun sebelum datang ke bank untuk melakukan transaksi langsung. Reservasi transaksi secara digital ini memiliki kode yang berlaku selama 1x24 jam. Nasabah memiliki cukup banyak waktu untuk dan tidak perlu terburu buru takut kode tersebut kadaluarsa, hal ini memudahkan nasabah untuk mengatur waktu yang baik untuk dirinya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia. Sehingga hal ini akan memudahkan nasabah dan tidak menyebabkan penumpukan antrean dalam area Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang elok.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan para nasabah, nasabah menilai bahwa penggunaan reservasi digital melalui website resmi bank syariah Indonesia sangatlah membantu dalam memudahkan reservasi mereka. Kemudahan dalam reservasi transaksi ini menimbulkan rasa puas oleh para nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. Selain kemudahan bertransaksi, pelayaanan pegawai di Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok juga sangat baik, Frontliner Bank Syariah Indonesia sangat sigap untuk membantu nasabah yang belum mengetahui bahkan kesulitan melakukan reservasi reservasi digital sehingga menimbulkan kenyamanan untuk para nasabah..

LANDASAN TEORI

Penilaian Nasabah

Menurut Djemari Mardapi (1999: 8) Penilaian merupakan kegiatan menafsirkan atau mendeskripsikan hasil pengukuran. Penilaian berarti sebuah kegiatan pengukuran yang menghasilkan nilai sebagai tolak ukur. Nilai tersebut dapat berupa review atau deskripsi dalam suatu kegiatan, barang ataupun jasa serta dapat berupa angka sebagai tolak ukur yang pasti. Dalam NSW Departement of Education (dikutip Arthur, 1996: 324) Penilaian merupakan proses mengumpulkan fakta-fakta dan membuat keputusan mengenai kebutuhan siswa, kekuatan, kemampuan, dan kemajuannya. Artinya, penilaian ialah data data yang telah terkumpul untuk membuat keputusan mengenai kebutuhan, kemajuan, dan kemampuan yang berkaitan dengan nasabah.penilaian erat kaitannya sebagai tolak ukur keberhasilan suatu lembaga, semakin tinggi penilaian yang diberikan nasabah terhadap suatu layanan dan lembaga maka nilai yang dimiliki

lembaga tersebut semakin baik dimata masyarakat. Maka, penilaian amat sangat penting untuk suatu lembaga.

Menurut Pardede (2004:9) nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut. Artinya nasabah adalah orang yang menggunakan produk dari suatu lembaga perbankan, dapat berupa giro, tabungan dan deposito. Menurut Boediono (2003:35) nasabah adalah sesuatu yang unik dan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi. Hal ini memiliki arti, nasabah merupakan bagian terpenting dalam suatu lembaga perbankan yang harus diberikan perhatian khusus dan diutamakan dalam hal kenyamanan serta kemudahan selama menggunakan produk dari bank tersebut.

Penilaian nasabah merupakan konsep yang memiliki tolak ukur untuk keberhasilan suatu lembaga, dengan adanya penilaian maka pihak lembaga perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok mendapatkan tolak ukur yang pasti mengenai kinerja mereka, sistem yang mereka gunakan, dan kepuasan nasabah terhadap hasil kinerja para staff. Penilaian nasabah sangat penting bagi kemajuan dan kelayakan suatu lembaga. Penilaian nasabah merupakan wadah perbaikan diri kedepannya. Penilaian yang baik yang diberikan nasabah mengenai suatu lembaga dalam hal cara reservasi digital yang telah diterapkan Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok dapat menjadi suatu daya tarik baru bagi masyarakat yang belum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok untuk menggunakan produknya. Selain itu, dengan adanya inovasi baru akan membuat Bank Syariah Indonesia yang baru berdiri selama 1 tahun ini akan mendapatkan kedudukan yang setara dengan bank bank besar yang sudah berdiri lebih dulu di Indonesia.

Kemudahan Cara Reservasi

Menurut Jogiyanto (2019:934) Persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Sedangkan Menurut Davis (2019:30) Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya dan yakin bahwa dalam menggunakan teknologi dan sistem tidak akan sulit dan tidak memerlukan usaha.

Persepsi seseorang mengenai kemudahan ialah meyakini bahwa dalam penggunaan suatu sistem tidak akan sulit dan tidak memerlukan usaha keras. Sehingga kemudahan dapat diartikan bahwa sistem dibuat untuk memudahkan penggunanya.

Reservasi Menurut Anggraini (2008:23), Reservasi atau reservation berasal dari kata kerja to reserve yang berarti memesan dan menyediakan tempat. Dalam hal ini pengertian rervasi adalah suatu transaksi yang menyangkut tentang penyedian tempat, pelayanan khusus fasilitas-fasilitas lainnya untuk penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa pesawat terbang. Hal ini berarti reservasi dapat diartikan sebagai pemesanan tempat terlebih dahulu yang dilakukan tanpa perlu mengunjungi tempat tersebut, dan biasanya dilakukan secara online untuk memudahkan para pelanggan sebelum mengunjungi suatu tempat.

Hubungan Penilaian Nasabah Dengan Kemudahan Cara Resevasi

Reservasi dalam transaksi yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok ialah untuk mendapatkan nomor tiket transaksi yang telah berisi data diri nasabah dan tujuan transaksi yang akan dilakukan nasabah. Reservasi transaksi digital ini juga membuat tingkat keamanan transaksi nasabah semakin tinggi, dan kerahasiaan data diri nasabah semakin aman sehingga meminimalisirkan dugaan kejahatan yang akan terjadi di kawasan Bank Syariah Kcp Medan Tomang Elok.

Reservasi digital yang diterapkan Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok ialah inovasi terbaru dari cara peralihan reservasi transaksi manual yang masih menggunakan slip kertas utuk penulisan data diri dan tujuan trasaksi nasabah. Reservasi digital ini dapat diakses melalui website resmi milik Bank Syariah Indonesia sehingga keamanan dan akan terjaga kerahasiaannya.

Penilaian nasabah mengenai cara reservasi maupun pelayanan keseluruhan pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok dapat diberikan melalui scan barcode yang telah disetiakan dikawasan Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok.

Penilaian nasabah akan dijadikan acuan untuk pengukuran tingkat kemudahan dalam penerapan inovasi baru Bank Syariah Indonesia. Sehingga pihak penyelenggara dapat melakukan perbaikan dan revisi jika dianggap nasabah penggunaan website ini masih terlalu sulit dilakukan. Penilaian nasabah yang baik akan semakin memunculkan inovasi baru untuk memudahkan kegiatan transaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Penilaian nasabah berkaitan erat dan sama dengan nilai kepuasan nasabah. Nilai kepuasan nasabah artinya kecocokan pelayanan dengan keinginan nasabah. Semakin baik penilaian yang diberikan mengenai pelayanan dan sistem yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok maka artinya semakin tinggi kualitas yang dimiliki oleh lembaga dan staff Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok.

METODE PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian selama 1 bulan di Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok yang berada di jl. Gatot Subroto no.81 Block A, Jln. Komplek Medan Tomang Elok, Sei Sikambing, Medan Sunggal. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian dengan deskriptif kualitatif ini menggunakan sumber data yang didapatkan melalui teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi, observasi dan wawancara dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok sebagai informan. Kemudian dari data tersebut diuraikan sehingga menjadi informasi yang dapat mendeskripsikan dengan jelas masalah yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh melalui metode wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok sebagai informan dan observasi langsung di area Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nasabah sangat terbantu dengan inovasi terbaru yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Nasabah menilai website ini sangat membantu kelancaran transaksi dengan aman dan sangat mudah. Sehingga penilaian nasabah sangat baik dalam masa peralihan cara reservasi manual kedigital yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. Penilaian nasabah juga mencakup kesigapan para staff yang berada di Banking Hall dalam membantu nasabah yang kurang informasi mengenai cara peralihan ini. Sehingga keseluruhan nasabah mendapatkan pengetahuan dan informasi peralihan cara reservasi kedigital ini secara menyeluruh.

Kemudahan Cara Reservasi Inovasi terbaru yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok mengutamakan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh seluruh nasabah. Dengan menggunakan smarthphone nasabah dapat langsung membka google dan mengunjugi website berupa webformbsi di google. Setelah itu nasabah vukup menhikuti langkah langkah yang telah terera pada website tersebut. Kemudian dilanjutkan pengisian data diri nasabah dan tujuan transaksi setelah itu nasabah akan mendapatkan kode reservasi yang harus dibawa saat melakukan transaksi di teller Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. Kode reservasi berlaku 1x24 jam, sehingga nasabah dapat mengatur waktu untuk mengunjungi area perbankan dan melakukan transaksinya disana tanpa terburu buru.

Cara reservasi terbaru yang sangat mudah ini dapat digunakan oleh seluruh kalangan dengan bantuan teknologi terbaru sehingga semakin mudah diakses dan dijangkau oleh nasabah dan semakin aman serta terjaga kerahasiaan transaksinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok sudah menerapkan inovasi terhadap pelayanan kepada nasabah secara lebih mudah dan aman dalam sistenmnya, serta menerapkan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah yang diberikan oleh staffnya. Nasabah sangat terbantu terhadap penerapan sistem reservasi digital dan puas dengan pelayanan langsung yang diberikan oleh seluruh staff Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. Nasabah pun memberikan penilaian yang baik terhadap sistem yang diterapkan dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok. Semakin baik penilaian dai nasabah maka bank tersebut memiliki kualitas yang semakin baik pula.

Saran

Kami berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi para pembaca. Dan harapan penulis kepada Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Tomang Elok untuk terus meningkatkan kualitas perbankan syariah dan terus berinovasi agar menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Alwasilah, et al. (1996). Glossary of educational Assessment Term. Jakarta : Ministry of Education and Culture

Boediono,B. (2003). Pelayanann Prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Djemari,Mardapi. (1999). Pengukuran, Penilaian, dan Evaluasi. Yogyakarta : Tidak Diterbitkan.

Hartono,Jogiyanto. (2019). Kajian Literatur dan Arah Topik Riset ke Depan. Jakarta : Andi

Kamus Besar Bahasa Indonesia Mengenai Arti Reservasi

Kasmir. 2009. Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

Kasmir. 2015. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Pengertian Bank Syariah Indonesia melalui situs resmi www.ojk.go.id/Ikhtisarperbankan. diakses pada 29 maret 2022 pukul 23.00

Prabowo,Ari, dan Endang Retnowati. (2018). Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Pada Hotel Posters. JURNAL MAHASISWA BINA INSANI , 147.

Prastowo, Dwi. 2015. Analisis Laporan Keuangan Konsep dan Aplikasi. Edisi Tiga. Yogyakarata: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Rivai,Veithzal, Arifin,Arfian. 2010. Islamic Banking, (Jakarta: PT. Bumi Aksara)

Tho'in,Muhammad. (2011). Pengaruh Faktor - Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali

Tyas, Rizka Ramadhan, dan Setiawan,Ari. (2012). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabug Di BMT Sumber Mulia Tuntang. Jurnal Muqtasid, vol 3, nomor 2, 283.