

**PERAN MEDIA DIGITAL E-BRANCH DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI  
WAKTU DALAM BERTRANSAKSI DI BANK CENTRAL ASIA  
KCP UNDAAN SURABAYA**

Cindy Shinta Br Sihombing<sup>1)</sup>, Is Fadhillah<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

Correspondence		
Email:	No. Telp: 0823-9246-0663	
Submitted: 19 July 2024	Accepted: 28 July 2024	Published: 29 July 2024

**ABSTRACT**

This study investigates the role of E-Branch digital media in enhancing transaction time efficiency at Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya, identifies adoption obstacles, and describes features supporting this efficiency. A qualitative descriptive research approach was used, with data collected through interviews with customers and bank employees, observations of E-Branch transaction processes, and related documentation. Data analysis included reduction, presentation, and conclusion drawing. Findings indicate that E-Branch significantly enhances transaction efficiency by allowing customers to input transaction data independently, thus reducing queue times at tellers. Key features contributing to efficiency include minimized manual input, increased transaction speed, queue efficiency, and reduced paper usage. Barriers to E-Branch adoption include customer acceptance variability, educational challenges, potential input errors, infrastructure limitations, employee understanding, and necessary internal process adaptations. Essential features supporting efficiency include reduced manual input, transaction speed, queue efficiency, training and education for employees and customers, and transaction security.

**Kata kunci:** E-Branch, Efisiensi Waktu, Transaksi Bank

**Pendahuluan**

Dalam era digital saat ini, transformasi teknologi telah mengubah lanskap perbankan secara signifikan. Media digital, khususnya cabang elektronik (*E-Branch*), telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi di berbagai institusi keuangan (Luthfiatussa'dyah et al., 2022). Dengan kemampuan untuk memberikan akses 24/7 ke berbagai layanan perbankan, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengelolaan rekening, media digital telah mengurangi ketergantungan pada lokasi fisik bank dan jam operasional konvensional. Ini berarti bahwa pelanggan tidak lagi terikat oleh batasan waktu atau lokasi ketika melakukan transaksi keuangan, menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu.

Salah satu keunggulan utama dari media digital, khususnya *E-Branch*, adalah kemampuannya untuk menyediakan akses cepat dan mudah ke berbagai layanan perbankan tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor cabang. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun mereka berada, baik melalui komputer pribadi, perangkat seluler, atau platform perbankan online (Pritjahjono et al., 2023). Dengan demikian, waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk perjalanan ke bank atau menunggu layanan di lokasi fisik dapat digunakan lebih efektif untuk kegiatan lainnya.

Selain itu, media digital juga memfasilitasi proses transaksi dengan memperkenalkan fitur-fitur otomatisasi yang mempercepat waktu pemrosesan. Misalnya, transfer dana antar rekening atau pembayaran tagihan dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui platform perbankan online, menghilangkan kebutuhan akan proses manual yang memakan waktu (Wibowo, 2023). Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu bagi pelanggan, tetapi juga

mengoptimalkan kinerja bank dengan mengurangi beban kerja yang terkait dengan tugas-tugas administratif.

Selain itu, media digital juga memungkinkan bank untuk menyediakan layanan pelanggan yang lebih responsif dan personal. Dengan data pelanggan yang tersedia secara digital, bank dapat menyesuaikan penawaran layanan dan solusi keuangan secara lebih akurat sesuai dengan kebutuhan individu (Ardiansyah, 2023). Ini tidak hanya mempercepat waktu dalam proses transaksi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pengalaman perbankan yang lebih efisien dan terfokus.

Dalam konteks lokasi penelitian, permasalahan yang mungkin dihadapi di Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya meliputi adopsi dan pemanfaatan media digital, khususnya *E-Branch*, dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi. Meskipun kemajuan teknologi telah memberikan kesempatan bagi bank untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu permasalahan utama mungkin adalah tingkat adopsi yang rendah dari pelanggan, kurangnya kesadaran akan manfaat media digital, atau bahkan ketidakmampuan untuk mengakses teknologi tersebut.

Research gap dari penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Luthfiatussa'dyah et al. (2022) dan Marlina & Humairah (2018), menyoroti manfaat, tantangan, dan strategi dalam mengoptimalkan digitalisasi produk perbankan. Namun, ada ruang untuk penelitian yang lebih mendalam tentang implementasi media digital, khususnya *E-Branch*, dalam konteks spesifik Bank Central Asia dan cabangnya. Tidak hanya itu, penelitian sebelumnya cenderung fokus pada evaluasi kepuasan pelanggan atau strategi umum, sehingga ada kebutuhan untuk penelitian yang lebih spesifik tentang pengaruh media digital terhadap efisiensi waktu dalam bertransaksi di lingkungan perbankan yang lebih terlokalisasi.

Penelitian ini akan mengisi celah pengetahuan dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan media digital, serta dampaknya terhadap efisiensi waktu dalam bertransaksi di BCA KCP Undaan atau cabang lainnya. Dengan memahami tantangan dan peluang yang spesifik untuk institusi ini, penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi bank dan peneliti lainnya dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan perbankan digital dan efisiensi waktu bagi pelanggan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dengan cara mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian secara mendalam. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai implementasi media digital *E-Branch* oleh Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya serta bagaimana layanan ini digunakan oleh karyawan dan nasabah.

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah BCA KCP Undaan Surabaya. Karyawan yang menjadi subjek penelitian adalah Endang, Nur, dan Alfira, sementara nasabah yang diteliti adalah Munaniaya, Shanti, dan Maya. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan *E-Branch*, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai implementasi serta efektivitas layanan ini. Obyek penelitian ini adalah implementasi media digital *E-Branch* oleh BCA KCP Undaan Surabaya, yang menjadi fokus utama dalam mengumpulkan data dan menganalisis bagaimana layanan ini beroperasi dan diterima oleh pengguna.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari subjek penelitian mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan *E-Branch*. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana layanan *E-Branch* diimplementasikan dan

digunakan dalam situasi nyata. Dokumentasi mencakup pengumpulan berbagai dokumen dan bahan terkait yang mendukung data dari wawancara dan observasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan dan memfokuskan data yang relevan, sementara penyajian data dilakukan untuk menampilkan hasil analisis secara sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menghasilkan temuan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi media digital E-Branch oleh BCA KCP Undaan Surabaya.

## Hasil dan Pembahasan

### *Peran Media Digital E-Branch dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya*

Dalam upaya memahami peran media digital *E-Branch* dalam meningkatkan efisiensi waktu transaksi di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dan nasabah bank tersebut. Berikut adalah hasil wawancara yang memberikan wawasan tentang implementasi dan dampak *E-Branch*.

Berdasarkan wawancara dengan seorang karyawan, transaksi di teller seperti setoran dan tarikan tunai, pemindahan antar BCA, dan pengiriman uang antar bank menjadi lebih efisien dengan adanya *E-Branch*. Hal ini diungkapkan dalam kutipan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Sebelumnya teller harus melakukan input manual berdasarkan slip yang diisi oleh nasabah. Namun, dengan E-Branch, nasabah menginput data transaksi melalui aplikasi, yang kemudian muncul di layar teller untuk dikonfirmasi. Ini mengurangi waktu dan kesalahan input, serta mempercepat antrian. Tantangan terbesar adalah edukasi kepada nasabah, terutama yang lebih tua, namun setelah terbiasa, nasabah merasa nyaman menggunakan sistem ini. Karyawan juga diberikan pelatihan melalui Zoom untuk memahami E-Branch.” (Alfira, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan karyawan lainnya, *E-Branch* sangat mengurangi risiko kesalahan input oleh teller karena nasabah yang melakukan penginputan. Hal ini dijelaskan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Hal ini mulai diterapkan sekitar tahun 2021 dan memberikan pengaruh signifikan terhadap kecepatan transaksi. Nasabah tidak perlu lagi menulis manual, mengurangi kesalahan dan mempercepat proses transaksi. Edukasi awal kepada nasabah memang menghadapi penolakan, namun seiring waktu nasabah menerima dan menggunakan E-Branch. Pelatihan bagi karyawan juga dilakukan melalui Zoom. Masalah yang sering muncul adalah pengisian slip kliring ke bank lain yang belum familiar bagi nasabah. (Nur Chayati, Mei 2024)*

Berdasarkan karyawan lain di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, dampak positif dari media digital *E-Branch* dalam meningkatkan efisiensi waktu transaksi. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Sebelum adanya E-Branch, proses transaksi di teller melibatkan input manual berdasarkan slip yang diisi oleh nasabah. Namun, dengan hadirnya E-Branch, nasabah dapat menginput data transaksinya melalui aplikasi, sehingga proses input manual oleh teller dapat dihindari. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk setiap transaksi, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan input dan mempercepat antrian di cabang. Meskipun tantangan dalam edukasi kepada nasabah*

*terjadi, terutama bagi yang lebih tua, Endang menyatakan bahwa setelah terbiasa, nasabah merasa nyaman menggunakan sistem ini.” (Endang, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan seorang nasabah, *E-Branch* sangat menghemat waktu karena tidak perlu menulis slip manual untuk transaksi yang seringkali lebih dari 50 slip setiap harinya. Hal ini nasabah ungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Pada awalnya saya merasa bingung, namun setelah mendapat edukasi dari teller, saya menemukan penggunaan E-Branch lebih mudah dan cepat. E-Branch juga mendukung misi bank untuk mengurangi penggunaan kertas dengan memberikan bukti transaksi melalui email. Saya merasa aman menggunakan E-Branch karena tidak mengakses mobile banking dan hanya membantu penulisan transaksi di teller. Namun, untuk fitur pembayaran melalui virtual account, saya masih harus melakukan penulisan manual.” (Munaniaya B, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, *E-Branch* sangat menghemat waktu karena dia bisa menginput slip *E-Branch* dari rumah dan hanya menunjukkan kode referensi ke *teller* tanpa perlu menulis slip manual. Hal ini nasabah ungkapkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Meskipun awalnya bingung, edukasi dari teller membantu saya memahami proses input E-Branch. Saya merasakan perbedaan waktu yang signifikan dibandingkan dengan menggunakan slip manual. Saya merasa aman karena E-Branch tidak mengakses mobile banking dan hanya membantu penulisan transaksi di teller. Saya juga mengapresiasi kecepatan layanan BCA yang semakin meningkat dengan adanya E-Branch.” (Shanty, Mei 2024)*

Dari sudut pandang nasabah lain, *E-Branch* memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu transaksi. Hal ini beliau ungkapkan dalam kutipan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Penggunaan E-Branch memungkinkan saya untuk menghemat waktu yang signifikan karena tidak perlu lagi menulis slip manual untuk setiap transaksi. Dengan kemampuan untuk menginput data transaksi dari mana saja secara online, saya dapat dengan mudah melakukan transaksi di cabang tanpa harus menunggu antrian yang panjang. Selain itu, saya juga merasa bahwa penggunaan E-Branch memberikan keamanan tambahan karena tidak mengakses mobile banking pribadi saya.” (Maya, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya, dapat disimpulkan bahwa media digital *E-Branch* memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu transaksi di bank tersebut. Karyawan bank menjelaskan bahwa *E-Branch* mengurangi kebutuhan input manual oleh teller dan meminimalisir risiko kesalahan input, karena nasabah sendiri yang mengisi data transaksi melalui aplikasi. Implementasi *E-Branch* ini, yang dimulai sekitar tahun 2021, tidak hanya mempercepat proses transaksi tetapi juga mengurangi antrian di bank. Meskipun ada tantangan awal dalam edukasi nasabah, terutama bagi yang lebih tua, pelatihan dan dukungan yang berkelanjutan telah membuat nasabah lebih nyaman dan familiar dengan sistem ini. Pelatihan melalui *Zoom* juga membantu karyawan memahami dan mengoperasikan *E-Branch* dengan lebih efektif.

Media digital *E-Branch* telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi waktu transaksi di Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya. Sistem ini memungkinkan nasabah untuk menginput data transaksi secara mandiri melalui aplikasi, yang

kemudian muncul di layar teller untuk dikonfirmasi. Dengan pengurangan input manual oleh teller, proses transaksi menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi risiko kesalahan input dan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, teller hanya perlu memverifikasi data yang sudah diinput oleh nasabah, sehingga antrian di teller dapat berkurang secara signifikan.

Fitur E-Branch memungkinkan nasabah untuk memilih jenis transaksi dan menginput data transaksi sendiri, yang mempercepat proses transaksi secara keseluruhan. Nasabah tidak perlu lagi menulis slip manual, sehingga waktu yang biasanya digunakan untuk menulis nominal, tanggal, dan terbilang nominal dapat dihemat. Setelah nasabah menginput data transaksi dan menerima kode referensi, mereka hanya perlu memberikan kode tersebut kepada teller, yang kemudian dapat segera memproses transaksi tanpa perlu input manual tambahan. Hal ini meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional di cabang bank, memungkinkan teller untuk melayani lebih banyak nasabah dalam periode waktu yang sama.

Selain itu, E-Branch juga mendukung inisiatif lingkungan bank dengan mengurangi penggunaan kertas. Bukti transaksi yang diterima melalui email mengurangi jumlah kertas yang digunakan dan dibuang setiap hari, sehingga mengurangi jejak lingkungan bank. Nasabah dapat dengan mudah menyimpan dan mengakses bukti transaksi secara digital, yang lebih praktis dibandingkan dengan bukti transaksi kertas. Proses transaksi yang lebih cepat dan efisien ini juga memungkinkan nasabah untuk menghemat waktu dan menjalankan aktivitas lainnya tanpa banyak gangguan, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Penelitian ini menunjukkan bahwa media digital E-Branch berhasil meningkatkan efisiensi waktu transaksi, mengurangi antrian, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Penemuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pritjahjono et al. (2023), Luthfiatussa' dyah et al. (2022), dan Permata & Hamid (2020), yang mengidentifikasi tantangan dalam mengadopsi teknologi digital di layanan perbankan. Upaya untuk mengatasi kendala dalam mengadopsi teknologi digital tetap krusial untuk mencapai transformasi digital yang sukses dalam industri perbankan. Dengan berbagai fitur dan manfaat yang ditawarkan, E-Branch di BCA KCP Undaan Surabaya telah memberikan kontribusi signifikan dalam mengoptimalkan operasi perbankan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

### ***Kendala dalam Adopsi dan Pemanfaatan Media Digital E-Branch di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya***

Untuk memahami kendala dalam adopsi dan pemanfaatan media digital *E-Branch* di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dan nasabah bank tersebut. Berikut adalah hasil wawancara yang memberikan wawasan tentang tantangan yang dihadapi.

Berdasarkan wawancara dengan seorang karyawan, tantangan terbesar dalam adopsi *E-Branch* adalah pada tahap edukasi kepada nasabah. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Di Undaan tipe nasabahnya beragam dalam hal usia, sehingga edukasi pengisian E-Branch memakan waktu karena nasabah merasa sistem ini asing dan baru. Namun, seiring waktu, para nasabah menjadi lebih nyaman menggunakan E-Branch karena membantu transaksi mereka menjadi lebih cepat. Selain itu, fitur E-Branch kliring ke bank lain sering kali menyebabkan kesalahan input oleh nasabah karena banyaknya*

*field yang harus diisi dan ketidakbiasaan nasabah dengan pertanyaan dalam slip.” (Alfira, Mei 2024)*

Sedangkan menurut karyawan lain, tantangan awal adalah penolakan dari nasabah terhadap penggunaan *E-Branch*, yang dijelaskan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Banyak nasabah yang merasa enggan untuk menggunakan E-Branch karena menganggapnya sebagai hal yang baru dan tidak familiar. Namun, melalui edukasi terus-menerus dan pengertian tentang kemudahan penggunaan E-Branch, sebagian besar nasabah akhirnya menerima dan menggunakan aplikasi ini. Salah satu masalah yang juga dihadapi adalah pengisian form kliring ke bank lain yang banyak dan kurang familiar bagi nasabah, yang sering kali mengakibatkan kesalahan input.” (Nur Chayati, Mei 2024)*

Menurut wawancara dengan karyawan lainnya di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, terdapat beberapa kendala dalam adopsi dan pemanfaatan media digital *E-Branch*. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Salah satu kendala utama adalah proses edukasi kepada nasabah, khususnya bagi mereka yang lebih tua. Endang mencatat bahwa meskipun E-Branch memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi waktu transaksi, beberapa nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi ini. Proses edukasi yang harus dilakukan oleh karyawan melalui pelatihan dan bimbingan individual membutuhkan waktu dan upaya ekstra.” (Endang, Mei 2024)*

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan seorang nasabah, kebingungan awal dalam menggunakan *E-Branch* merupakan kendala yang cukup signifikan. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Pada pertama kali menggunakan E-Branch, saya masih bingung dengan jenis transaksi yang harus dipilih. Namun, setelah mendapatkan edukasi dari teller, saya mulai memahami cara penggunaan E-Branch dengan lebih baik. Meskipun E-Branch sangat membantu mempercepat transaksi, fitur pembayaran melalui virtual account masih memerlukan penulisan manual, yang bisa menjadi kendala tambahan bagi nasabah.” (Munaniaya B, Mei 2024)*

Sementara itu, seorang nasabah lainnya, juga mengakui bahwa kendala utama adalah pemahaman awal tentang *E-Branch*. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Pada awalnya, saya bingung karena ini adalah hal yang baru bagi saya. Namun, edukasi dari teller sangat membantu dalam memahami proses input E-Branch. Setelah memahami cara kerjanya, saya merasakan perbedaan waktu yang signifikan dalam transaksi. Kendala lainnya adalah pada transaksi pemindahan BCA menggunakan sumber dana Bilyet Giro yang masih harus dilakukan secara manual, sehingga memerlukan tambahan penjelasan dan waktu.” (Shanty, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, mengalami beberapa kendala dalam adopsi dan pemanfaatan media digital *E-Branch*. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Salah satu kendala utama adalah proses awal adaptasi terhadap teknologi baru. Meskipun E-Branch menawarkan kemudahan dan efisiensi, pada awalnya saya merasa kurang nyaman dan tidak terbiasa dengan sistem tersebut. Selain itu, meskipun E-Branch memberikan langkah-langkah yang jelas untuk melakukan transaksi, beberapa*

*nasabah mungkin tetap merasa canggung atau kebingungan dalam menggunakan aplikasi tersebut.” (Maya, Mei 2024)*

Dari hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya, terlihat bahwa kendala utama dalam adopsi dan pemanfaatan media digital *E-Branch* terletak pada edukasi dan familiarisasi nasabah dengan sistem baru ini. Karyawan bank menyoroti tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah, terutama yang lebih tua dan kurang terbiasa dengan teknologi digital. Proses edukasi ini memerlukan waktu dan usaha ekstra, namun seiring berjalannya waktu dan melalui upaya edukasi berkelanjutan, banyak nasabah mulai merasa nyaman dan melihat manfaat dari penggunaan *E-Branch*. Meski demikian, fitur seperti pengisian form kliring ke bank lain sering kali menimbulkan kesalahan input karena banyaknya informasi yang harus diisi dan ketidakbiasaan nasabah dengan format baru ini.

Kendala dalam adopsi dan pemanfaatan media digital *E-Branch* di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya mencakup berbagai tantangan yang perlu diatasi agar implementasi sistem ini dapat berjalan dengan efektif. Salah satu kendala utama adalah tingkat penerimaan dari nasabah, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi, yang mungkin merasa enggan atau tidak nyaman menggunakan aplikasi perbankan digital. Selain itu, kesulitan pada tahap edukasi juga menjadi tantangan signifikan, di mana nasabah perlu diberikan pemahaman yang cukup mengenai cara menggunakan aplikasi *E-Branch* secara efektif. Proses edukasi yang komprehensif dan mudah dipahami sangat penting untuk mengatasi hambatan ini, terutama dengan menyediakan panduan yang jelas dan pelatihan praktis.

Kendala lain yang sering dihadapi adalah kesalahan input atau ketidakfamiliaran nasabah dengan fitur-fitur dalam aplikasi *E-Branch*. Kondisi ini dapat memperlambat proses transaksi dan meningkatkan risiko kesalahan yang mempengaruhi akurasi serta keamanan transaksi. Selain itu, keterbatasan akses internet atau infrastruktur teknologi di beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan *E-Branch* secara optimal. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan aksesibilitas teknologi di wilayah-wilayah tersebut sangat diperlukan. Selain itu, karyawan bank juga perlu mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memastikan mereka memahami dan terampil dalam menggunakan sistem *E-Branch*, sehingga dapat memberikan dukungan yang berkualitas kepada nasabah.

Kendala-kendala ini menyoroti pentingnya pendekatan holistik dalam mengatasi tantangan yang muncul dalam adopsi teknologi digital di sektor perbankan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan dalam konteks layanan perbankan digital, seperti yang diungkapkan oleh Pritjahjono et al. (2023), Luthfiatussadyah et al. (2022), dan Permata & Hamid (2020). Mereka menyoroti bahwa tantangan dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital, termasuk tingkat penerimaan nasabah, kesulitan edukasi, potensi kesalahan input, keterbatasan akses, ketidakpahaman karyawan, dan kebutuhan adaptasi proses internal, merupakan hal yang konsisten di berbagai konteks layanan perbankan. Oleh karena itu, upaya untuk mengatasi kendala-kendala ini perlu terkoordinasi dengan baik untuk mencapai transformasi digital yang sukses dan meningkatkan efisiensi operasional serta pengalaman pelanggan di sektor perbankan.

### ***Fitur yang Digunakan untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu dalam Bertransaksi melalui Media Digital E-Branch di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya***

Untuk memahami fitur yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi melalui media digital *E-Branch* di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, kami melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dan nasabah bank tersebut. Berikut adalah hasil wawancara yang memberikan wawasan tentang fitur-fitur tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan seorang karyawan, *E-Branch* memungkinkan nasabah untuk menginput data transaksi secara mandiri melalui aplikasi. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Sebelumnya teller harus melakukan input manual berdasarkan slip yang diisi oleh nasabah. Namun, dengan E-Branch, nasabah memasukkan data transaksi melalui aplikasi, yang kemudian muncul di layar teller untuk dikonfirmasi. Ini mengurangi waktu dan kesalahan input, serta mempercepat antrian. Selain itu, fitur E-Branch yang memungkinkan nasabah untuk memilih jenis transaksi yang akan dilakukan, kemudian menghasilkan kode referensi yang diberikan ke teller, sangat membantu dalam mengurangi waktu transaksi.” (Alfira, Mei 2024)*

Sedangkan menurut karyawan lainnya, fitur yang paling signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu adalah kemampuan *E-Branch* untuk mengurangi kesalahan input oleh teller. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Dengan nasabah yang melakukan penginputan sendiri, teller hanya perlu mengkonfirmasi data yang sudah diinput, yang sangat mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat proses transaksi. Selain itu, nasabah tidak perlu lagi menulis manual nominal, tanggal, dan terbilang nominal, yang menghemat banyak waktu. Fitur-fitur ini mulai diterapkan sekitar tahun 2021 dan telah menunjukkan dampak signifikan pada kecepatan transaksi di teller.” (Nur Chayati, Mei 2024)*

Menurut karyawan lainnya di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya, terdapat beberapa fitur yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi melalui media digital *E-Branch*. Hal ini beliau ungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Salah satu fitur utama adalah kemampuan nasabah untuk menginput data transaksi melalui aplikasi. Dengan adanya fitur ini, proses input manual oleh teller dapat dihindari, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk setiap transaksi. Selain itu, Endang juga mencatat bahwa fitur-fitur seperti menu transaksi yang jelas dan langkah-langkah yang mudah dipahami juga membantu dalam meningkatkan efisiensi waktu.” (Endang, Mei 2024)*

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan seorang nasabah, salah satu fitur yang sangat membantu adalah penerimaan bukti transaksi melalui *email*. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya, E-Branch sangat menghemat waktu karena tidak perlu menulis slip manual untuk transaksi yang seringkali lebih dari 50 slip setiap harinya. Dengan adanya bukti transaksi digital, tidak hanya transaksi menjadi lebih cepat, tetapi juga mendukung pengurangan penggunaan kertas. Selain itu, fitur-fitur E-Branch yang memungkinkan saya untuk memilih jenis transaksi dan menginput nominal secara mandiri sangat memudahkan proses transaksi.” (Munaniya B, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, fitur *E-Branch* yang memungkinkan penginputan slip transaksi dari rumah sangat meningkatkan efisiensi waktu. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Saya bisa menginput slip E-Branch dari rumah dan hanya menunjukkan kode referensi ke teller tanpa perlu menulis slip manual. Fitur ini sangat menghemat waktu saya dan membuat proses transaksi di teller menjadi lebih cepat. Selain itu, E-Branch tidak mengakses mobile banking saya, sehingga saya merasa aman dalam menggunakan layanan ini. Fitur-fitur ini sangat membantu dalam mempercepat dan memudahkan proses transaksi di bank.” (Shanty, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, fitur dalam media digital *E-Branch* memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi waktu. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Saya melihat bahwa fitur-fitur dalam media digital E-Branch memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi. Salah satu fitur yang paling bermanfaat adalah kemampuan untuk menginput data transaksi secara online. Dengan fitur ini, saya tidak perlu lagi menulis slip manual untuk setiap transaksi, sehingga menghemat waktu yang signifikan. Selain itu, fitur-fitur seperti kemampuan untuk mengakses E-Branch dari mana saja secara online juga membantu dalam meningkatkan efisiensi waktu.” (Maya, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya, fitur-fitur yang disediakan oleh media digital *E-Branch* terbukti meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi. Karyawan bank tersebut menekankan bahwa *E-Branch* memungkinkan nasabah untuk menginput data transaksi secara mandiri, sehingga *teller* hanya perlu mengkonfirmasi data yang telah diinput. Hal ini mengurangi kesalahan input dan mempercepat antrian di *teller*. Fitur penting lainnya termasuk kemampuan nasabah untuk memilih jenis transaksi dan menghasilkan kode referensi yang diberikan ke *teller*, yang menghemat banyak waktu dan mengurangi langkah-langkah manual dalam proses transaksi. Penerapan fitur-fitur ini sejak tahun 2021 telah menunjukkan dampak signifikan dalam mempercepat layanan di bank.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi, Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya telah mengimplementasikan beberapa fitur kunci melalui media digital *E-Branch*. Salah satu fitur utama adalah kemampuan input mandiri oleh nasabah, yang memungkinkan nasabah untuk menginput data transaksi secara mandiri melalui aplikasi. Dengan fitur ini, nasabah dapat menghemat waktu dan mengurangi antrian di *teller*, karena mereka dapat melakukan persiapan transaksi dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke cabang. Selain itu, sistem *E-Branch* juga menyediakan kode referensi unik untuk setiap transaksi, yang membantu *teller* dalam proses verifikasi secara cepat dan efisien, mengurangi potensi kesalahan manusia dan meningkatkan produktivitas layanan di cabang.

Penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian terdahulu, seperti yang diungkapkan oleh Pritjahjono et al. (2023), yang menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dan kemudahan akses mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang kemudian berdampak pada electronic word-of-mouth (EWOM) dan loyalitas pelanggan. Penerapan fitur input mandiri, kode referensi, dan kemudahan navigasi di *E-Branch* BCA KCP Undaan Surabaya telah terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan dan memengaruhi loyalitas mereka terhadap bank. Selain itu, fitur penerimaan bukti transaksi melalui email memberikan kenyamanan tambahan

bagi nasabah dan mendukung inisiatif pengurangan penggunaan kertas, yang sejalan dengan upaya pelestarian lingkungan.

Di sisi lain, penelitian oleh Luthfiatussa' dyah et al. (2022) dan Permata & Hamid (2020) menyoroti strategi pengoptimalan digitalisasi produk perbankan dan pemanfaatan media digital untuk membangun citra korporat. Meskipun fokus penelitian ini adalah pada efisiensi waktu dalam bertransaksi, terdapat kesamaan dalam penggunaan media digital untuk mencapai tujuan tertentu dalam layanan perbankan. Baik dalam meningkatkan efisiensi waktu maupun membangun citra korporat, transformasi digital dalam layanan perbankan terus berkembang dan menjadi fokus penting bagi bank-bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah di era digital ini.

### Kesimpulan

Media digital E-Branch di Bank Central Asia (BCA) KCP Undaan Surabaya berperan penting dalam meningkatkan efisiensi waktu bertransaksi dengan memungkinkan nasabah untuk menginput data transaksi secara mandiri melalui aplikasi, yang mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrian di teller. Fitur-fitur seperti pengurangan input manual oleh teller, peningkatan kecepatan transaksi, efisiensi antrian, serta dukungan untuk pengurangan penggunaan kertas terbukti efektif dalam mengurangi waktu transaksi. Namun, adopsi media digital E-Branch ini juga menghadapi kendala seperti tingkat penerimaan yang bervariasi dari nasabah, kesulitan dalam edukasi, potensi kesalahan input, keterbatasan akses atau infrastruktur, ketidakpahaman karyawan, dan kebutuhan adaptasi proses internal. Fitur-fitur utama yang digunakan untuk mengatasi kendala ini meliputi pelatihan dan edukasi karyawan serta nasabah, serta perhatian terhadap keamanan transaksi.

### Referensi

- Adhi, P., & Tri, M. (2023). *Dasar Manajemen Alat Berat: Pemindahan Tanah Mekanis*. Deepublish.
- Ardiansyah, W. M. (2023). Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital. *JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, 1(01), 11–22. <https://doi.org/10.59561/jmeh.v1i01.89>
- Dwi Nugroho, H. (2023). *Manajemen Waktu: Filosofi Teori Implementasi*. PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers.
- Luthfiatussa' dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2022). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783–802. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2073>
- Marlina, A., & Humairah, F. (2018). Peran Digital Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah). *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 6(2), 37. <https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2409>
- Masduki, Siha, A., & Aji Permana. (2021). *Mengasah Jiwa Kepemimpinan: Peran Organisasi Mahasiswa*. Penerbit Adab.
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). *Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4.0*.
- Nugrah Leksono Putri Handayani & Poppy Fitrianti Soeparan. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20–32. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v1i3.425>

- Permata, K., & Hamid, F. (2020). *Public relations strategy of PT. Bank Central Asia in building corporate image through digital banking program*. 14.
- Pritjahjono, P., Jahroh, S., & Saptono, I. T. (2023). The Effect of Customer Loyalty in Digital Banking Services: Role Satisfaction Factor, Customer Experience and EWOM. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 9(1). <https://doi.org/10.17358/ijbe.9.1.129>
- Satira, A. U., & Hidriani, R. (2021). *Peran Penting Public Relations Di Era Digital*. 1.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Wibowo, S. H. (2023). *Teknologi Digital di Era Modern*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Yudi, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Disrupsi Teknologi Dan Kesenjangan Generasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).