

**PERAN eSERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
CUSTOMER SERVICE GUNA MENANGANI KELUHAN NASABAH PADA BANK  
CENTRAL ASIA KCP MARGOMULYO SURABAYA**

**Ardianta Anastasius<sup>1)</sup>, Is Fadhillah<sup>2)</sup>**

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

Correspondence		
Email: Ardiantaanastasiusginting@gmail.com	No. Telp: 0812-1173-9623	
Submitted 23 Juli 2024	Accepted 30 Juli 2024	Published 31 Juli 2024

### ABSTRACT

This research aims to investigate the role of eService in improving the quality of customer service to handle customer complaints at Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya. A qualitative approach was used with a descriptive research type. The data collection techniques used include observation, interviews, and documentation, with the data then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that eService has a significant positive impact in improving the quality of customer service. Features such as independent book printing and replacement, independent account opening, verification using ID cards and fingerprints, 24/7 access, and faster customer service provide a more efficient and convenient experience for customers. Nonetheless, technical constraints on the eService machine, difficulty in use by customers, and possible errors in the machine are challenges that need to be overcome to optimize the utilization of eService. In this context, recommendations are given to continuously improve the technical quality and ease of use of eService in order to provide better service to customers.

**Kata kunci:** eService; customer service; customer care

### Pendahuluan

Pada era digital saat ini, pelayanan pelanggan menjadi fokus utama bagi banyak perusahaan, terutama di sektor perbankan. Seiring dengan perkembangan teknologi, implementasi layanan elektronik atau eService telah menjadi salah satu solusi yang efektif bagi bank-bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Salah satu elemen krusial dalam pelayanan pelanggan adalah penanganan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Keluhan nasabah merupakan bagian tak terpisahkan dari interaksi antara nasabah dan bank, dan penanganannya yang baik dapat menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan nasabah.

Peran eService dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service menjadi semakin penting mengingat preferensi nasabah yang semakin bervariasi dan ekspektasi yang semakin tinggi. Dengan adanya layanan elektronik, seperti platform online, aplikasi perbankan, dan layanan chat, nasabah dapat dengan mudah mengajukan keluhan dan mendapatkan respons dari bank secara cepat dan efisien. Hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berkomunikasi dengan bank tanpa perlu datang ke kantor cabang secara langsung, yang kadang dapat menjadi proses yang merepotkan dan memakan waktu. Selain memudahkan akses nasabah dalam menyampaikan keluhan, eService juga memungkinkan bank untuk secara efisien mengelola dan menangani keluhan nasabah dengan lebih sistematis.

Dalam konteks Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya, implementasi eService memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service, terutama dalam menangani keluhan nasabah. BCA KCP Margomulyo Surabaya menggunakan berbagai layanan elektronik, seperti platform online, aplikasi perbankan, dan sistem layanan pelanggan berbasis chat atau email, untuk memfasilitasi interaksi antara nasabah dan bank.



eService adalah layanan self-service yang ditawarkan oleh BCA KCP Margomulyo Surabaya, memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi mereka sendiri di cabang. Bagi nasabah, eService menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam menyelesaikan transaksi dengan cukup membawa Kartu ATM atau KTP-el.

Meskipun BCA KCP Margomulyo Surabaya telah mengimplementasikan eService, belum tentu keseluruhan pengalaman nasabah mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, seperti kendala teknis dalam penggunaan platform eService, kurangnya pelatihan karyawan dalam mengelola dan merespons keluhan nasabah secara efektif melalui layanan elektronik, atau mungkin adanya kebutuhan untuk terus mengembangkan dan memperbaiki fitur eService agar lebih responsif dan intuitif bagi pengguna. Research gap yang dapat diidentifikasi dari penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Pratama & Dahlan (2023) dan Kameswari & Rahyuda (2023), adalah kurangnya penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh eService terhadap kualitas pelayanan customer service, terutama dalam konteks bank konvensional seperti BCA KCP Margomulyo Surabaya. Meskipun penelitian tersebut memberikan wawasan tentang pengaruh eService terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks e-commerce, namun belum ada penelitian yang secara eksplisit menyoroti bagaimana implementasi eService dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service di lingkungan bank tradisional.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci bagaimana peran eService dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service dalam menangani keluhan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya. Subjek penelitian ini terdiri dari tiga customer service, satu kepala bagian customer service, dan empat nasabah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas dan interaksi yang terjadi di lokasi penelitian, yaitu cabang BCA KCP Margomulyo Surabaya. Teknik observasi ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana eService digunakan dalam proses penanganan keluhan nasabah. Selain itu, wawancara dilakukan untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk petugas customer service, manajer cabang, dan nasabah. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam tentang peran eService dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan proses penyaringan dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan, sehingga hanya informasi yang relevan dan penting yang akan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk yang terstruktur dan mudah dipahami, memungkinkan peneliti untuk melihat pola dan hubungan yang ada. Akhirnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan merumuskan temuan utama dari data yang telah dianalisis, memberikan pemahaman yang komprehensif tentang peran eService dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service di BCA KCP Margomulyo Surabaya.

## Hasil dan Pembahasan

### Peran *eService* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Customer Service dalam Menangani Keluhan Nasabah pada Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya

Berdasarkan wawancara dengan informan bagian CSO di Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya, peran *eService* sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service. Informan pertama, Hal ini diungkapkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Jadi, Service ini nantinya sekarang itu hadir untuk membantu nasabah yang transaksinya bisa dilakukan di mesin, contohnya ganti buku cetak buku daftar mobile banking atau mungkin juga bisa pembukaan rekening juta. Jadi sangat membantu keluhan nasabah terkait lama antrian.” (An Himah, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian CSO lainnya, fitur *eService* yang paling efektif dalam meningkatkan kualitas layanan adalah cetak buku dan ganti buku, karena nasabah tidak perlu lagi antri di konter untuk transaksi yang sederhana tersebut. Hal ini diungkapkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Kalau fitur service kan banyak ya seperti yang saya sebutkan tadi kalau paling efektif sih menurut saya itu ganti buku sama cetak buku kan kalau misalnya sekarang banyak nasabah yang sudah kita edukasi sebelumnya itu sekarang kalau mencetak buku itu enggak usah antri lagi bisa langsung dicetak di mesin tanpa antri gitu.” (Davita, Mei 2024)*

Sementara hasil wawancara dengan karyawan lainnya, *eService* sangat membantu dalam mengurangi antrian panjang di konter dan memungkinkan interaksi yang lebih intens dengan nasabah saat mereka menggunakan mesin *eService*. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Jadi kalau kita bantu nasabah di *eService* mungkin untuk percakapannya lebih intens ya karena kita jadi lebih dekat dengan nasabah gitu.” (Agnes, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan Kabag CSO, *eService* tidak hanya membantu mengurai antrian tetapi juga meningkatkan efisiensi dan keamanan proses transaksi. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Kalau sekarang sih saya lihat ya rata-rata nasabah kan pake handphone digital jadi kalau mbanking itu bisa langsung di mesin khususnya kalau pembukaan rekening. Nah kalau di sisi kita yang Kabag ya untuk otorisasinya itu sangat mudah sekali karena kan KTPnya elektronik KTP ditempel di mesin terbaca semua jadi meminimalkan adanya perbedaan orang atau EKTP palsu.” (Bu Maria, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah, *eService* sangat membantu dalam mengurangi waktu antrian, terutama untuk transaksi seperti cetak buku. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Klo untuk *eService* yang paling membantu cetak buku, jadi saya gak perlu antri jadi itu membantu sekali,” (Fitri, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, *eService* membuat proses transaksi menjadi lebih sederhana dan cepat. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Ternyata lebih simpel. Jadi misal CSO-nya rame gak usah ke CSO karna biasanya ada petugas yang keliling bantu, jadi gak perlu khawatir salah.” (Nando, Mei 2024)*

Nasabah lainnya, merasakan manfaat besar dari *eService*. Mesin *eService* memudahkan nasabah dalam melakukan perbaikan m-BCA tanpa harus antri lama di CSO. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Sekarang saya sudah bisa benerin m-BCA sendiri dari eService jadi kalau saya ada kendala m-BCA bisa langsung ke eService tanpa harus antri nunggu lama ke CSO.” (Taufik, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah lainnya, sangat terbantu dengan fitur pembukaan rekening di *eService*. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya fitur buka rekening sangat membantu sekali karna sebelum ny seingat saya dulu buka rekening itu saya harus ttd form yang banyak sekali.” (Arum, Mei 2024)*

Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dengan para nasabah, *eService* di BCA KCP Margomulyo Surabaya telah meningkatkan kualitas pelayanan customer service dengan mengurangi waktu antrian, mempermudah akses layanan, dan meningkatkan efisiensi transaksi. Nasabah merasa terbantu dengan adanya mesin *eService*, meskipun ada beberapa tantangan teknis yang masih perlu diatasi, seperti masalah sidik jari yang tidak terbaca. Namun, secara umum, *eService* dianggap sebagai inovasi yang sangat positif dalam mendukung layanan perbankan yang lebih cepat, aman, dan nyaman.

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan *eService* di Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya telah terbukti secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan customer service. Observasi menunjukkan bahwa waktu antrian di konter secara signifikan berkurang karena banyak nasabah yang memanfaatkan mesin *eService* untuk berbagai transaksi, seperti cetak buku, ganti buku, pendaftaran mobile banking, dan pembukaan rekening. Nasabah terlihat lebih mandiri dan terbantu dengan petunjuk yang jelas serta bantuan dari staf yang sigap membantu saat dibutuhkan. Keberadaan mesin *eService* tidak hanya mempercepat proses transaksi tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah, sesuai dengan apa yang diungkapkan dalam wawancara. Nasabah yang sebelumnya harus menunggu lama di antrian kini dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat dan efisien, mendukung pernyataan bahwa *eService* adalah inovasi yang sangat positif dalam layanan perbankan.

Peran *eService* dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service di Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya sangat signifikan. Salah satu kontribusi utama dari *eService* adalah kemampuannya untuk mengurangi waktu tunggu nasabah di layanan konvensional. Sebelum adanya *eService*, nasabah sering kali harus mengantri untuk melakukan transaksi sederhana seperti mencetak atau mengganti buku tabungan. Dengan *eService*, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut sendiri melalui mesin yang tersedia, sehingga mengurangi beban antrian di loket dan memungkinkan petugas untuk lebih fokus dalam menangani keluhan nasabah yang memerlukan penanganan langsung. Fitur-fitur seperti verifikasi menggunakan KTP dan sidik jari memungkinkan proses transaksi berjalan lebih cepat dan efisien, mempercepat proses verifikasi identitas dan mengurangi waktu tunggu nasabah.

Selain itu, *eService* juga meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan bagi nasabah. Mesin *eService* yang tersedia di dalam dan luar cabang bank memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan pun dibutuhkan, bahkan di luar jam operasional cabang. Ini

memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka, tanpa harus menyesuaikan jadwal mereka dengan jam operasional bank. Misalnya, nasabah dapat membuka rekening secara mandiri melalui mesin eService tanpa perlu bertemu langsung dengan petugas bank, menghemat waktu dan memberikan kenyamanan yang lebih besar. Keamanan transaksi juga ditingkatkan dengan penggunaan teknologi sidik jari dan verifikasi KTP, memberikan perlindungan tambahan bagi nasabah dan data mereka.

Penelitian terdahulu oleh Pratama & Dahlan (2023), Kameswari & Rahyuda (2023), dan Poerna & Ahmad (2022) menunjukkan bahwa eService berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan efisiensi layanan di berbagai industri. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian saat ini yang menyoroti peran eService dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di sektor perbankan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa implementasi eService tidak hanya relevan dalam industri tertentu, tetapi juga memiliki aplikabilitas yang luas dalam berbagai sektor, di mana penggunaannya dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa eService memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan.

### **Fitur yang Terdapat dalam eService untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Customer Service dalam Menangani Keluhan Nasabah pada Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya**

Mesin eService di Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya menyediakan beragam fitur untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer service dengan efisiensi yang tinggi. Fitur-fitur ini didesain untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus menghabiskan waktu berlama-lama di antrian konter. Keberadaan mesin eService juga bertujuan untuk mengatasi keluhan nasabah terkait waktu tunggu yang terlalu lama di cabang bank tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan informan bagian CSO, fitur-fitur dalam eService memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Fitur-fitur dalam eService membawa dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service.” (An Hikmah, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan CSO lainnya, fitur verifikasi m-BCA juga menjadi salah satu yang paling efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Paling membantu ya verifikasi m-BCA lebih simpel, aman karna pakai KTP dan sidik jari dan juga financial ny langsung aktif,” (Davita, Mei 2024)*

Selain itu, fitur pembukaan rekening juga dinilai sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini diungkapkan informan CSO lainnya dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya fitur buka rekening sangat membantu sekali karna sebelum nya seingat saya dulu buka rekening itu saya harus tanda tangan form yang banyak sekali.” (Agnes, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag CSO, fitur-fitur dalam eService, seperti cetak buku, verifikasi m-BCA, dan pembukaan rekening, memiliki peran yang signifikan

dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Fitur-fitur ini membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.” (Bu Maria, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah, eService membantunya mengatasi kebingungan awal dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Kalo untuk pertama kali si saya pertama nya agak bingung tapi setelah saya liat pegawai nya akhir nya datang berikut nya saya bisa menggunakan sendiri, mudah untuk dipahami.” (Fitri, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan informan nasabah lainnya, fitur verifikasi m-BCA sebagai salah satu yang paling membantu dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Paling membantu ya verifikasi m-bca lebih simpel, aman karna pakai ktp dan sidik jari dan juga financial nya langsung aktif.” (Nando, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lain, kemudahan penggunaan mesin eService dan ketersediaan bantuan dari petugas yang keliling sebagai faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Sekarang saya sudah bisa benerin m-bca sendiri dri eService jadi kalo saya ada kendala m-bca bisa langsung ke eService tanpa harus antri nunggu lama ke CSO.” (Taufik, Mei 2024)*

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah keempat, fitur pembukaan rekening merupakan yang paling membantu. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Fitur pembukaan rekening dalam eService sangat membantunya” (Arum, Mei 2024)*

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan keempat nasabah ini, dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur dalam eService, seperti cetak buku, verifikasi m-BCA, dan pembukaan rekening, secara keseluruhan telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan customer service di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa fitur-fitur dalam eService di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service dalam menangani keluhan nasabah. Misalnya, fitur pembukaan rekening dan cetak buku memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengalami antrian yang panjang di layanan konvensional. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih efisien dan mempercepat penyelesaian masalah bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Fitur eService di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan customer service dalam menangani keluhan nasabah. Salah satu fitur utama adalah cetak buku dan ganti buku mandiri, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tersebut tanpa harus mengantre di loket konvensional. Fitur ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu nasabah, tetapi juga memberikan kontrol lebih besar atas transaksi mereka. Selain itu, fitur pembukaan rekening mandiri memberikan kemudahan bagi nasabah untuk membuka rekening baru tanpa perlu menghadiri kantor cabang, menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi operasional bank.

Keamanan transaksi juga diperkuat melalui verifikasi identitas menggunakan KTP dan sidik jari. Dengan adanya fitur ini, proses verifikasi identitas menjadi lebih kuat dan sulit dipalsukan, mengurangi risiko penipuan. Selain meningkatkan keamanan, fitur ini juga memberikan kepercayaan tambahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui eService. Nasabah merasa lebih yakin bahwa identitas mereka terverifikasi dengan baik, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Patama & Dahlan (2023), Kameswari & Rahyuda (2023), dan Poerna & Ahmad (2022), telah menekankan pentingnya eService dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa fitur-fitur eService, seperti akses 24/7 dan pelayanan customer service yang lebih cepat, memberikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan perbankan bagi nasabah di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya. Implementasi eService di bank ini dianggap sebagai langkah relevan yang sesuai dengan temuan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa eService memiliki peran penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan efisiensi layanan di berbagai industri.

### **Kendala dalam Pemanfaatan aplikasi eService dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Customer Service dalam Menangani Keluhan Nasabah pada Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya**

Berdasarkan wawancara dengan informan bagian CSO, fitur-fitur seperti pembukaan rekening dan penggantian buku di eService sangat membantu dalam menangani keluhan nasabah. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Karena kalau misalnya nih nasabah datang mau buka rekening di konter itu membutuhkan waktu 20 bisa jadi sampai 30 menit. Tapi kalau dia melakukan pembukaan rekeningnya di mesin itu sangat cepat bisa jadi cuma 10-15 menit udah jadi sama yang mbangkingnya kita daftarin juga semuanya juga sudah terekam disitu jadi lebih cepat gitu.” (An Hikmah, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan CSO lainnya, fitur cetak buku dan ganti buku dalam eService efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Hal ini dijelaskan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Kalau sekarang sih saya lihat ya rata-rata nasabah kan pake handphone digital jadi kalau mbanking itu bisa langsung di mesin khususnya kalau pembukaan rekening. Nah kalau di sisi kita yang kabak ya untuk otorisasinya itu sangat mudah sekali karena kan KTPnya elektronik KTP ditempel di mesin terbaca semua jadi meminimalkan adanya perbedaan orang atau eKTP palsu ya.” (Davita, Mei 2024)*

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan CSO lainnya, tantangan dalam penggunaan eService, seperti kemungkinan error atau masalah teknis pada mesin, serta kesulitan nasabah tertentu, seperti masalah terkait pembacaan KTP pada mesin. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Oke kalau tantangan menggunakan eService mungkin sejauh ini ya dari mesinnya sendiri kadang mungkin ada error atau trouble tapi yang kedua bisa jadi nasabahnya yang kadang nasabah yang mohon maaf mungkin yang sudah berusia tua itu kan gak mau ke mesin tapi itu tetap sih menjadi tanggung jawab kita untuk arahkan nasabah*

*supaya tetap ke mesin supaya transaksinya juga lebih cepat dan lebih mudah buat nasabah kita kasih aja pengertian kalau memang di mesin itu akan memudahkan dan mempercepat dari pada ngantri lama.” (Agnes, Mei 2024)*

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan informan bagian Kabag CSO, beliau mengungkapkan bahwa:

*“Sejak ada mesin eService ini, antrian di konter sudah dapat diurai dengan baik. Sebelumnya, nasabah seringkali harus menunggu lama di konter, tetapi sekarang dengan adanya mesin eService, antrian menjadi lebih lancar.” (Bu Maria, Mei 2024)*

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, Bank Central Asia (BCA) KCP Margomulyo Surabaya telah memperkenalkan aplikasi eService. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri melalui mesin yang tersedia di cabang tersebut. Namun, meskipun memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanan, pemanfaatan aplikasi eService ini masih menghadapi beberapa kendala.

Berdasarkan wawancara dengan informan nasabah pertama, informan mengungkapkan bahwa:

*“Saya awalnya merasa agak bingung ketika menggunakan eService untuk pertama kali. Namun, setelah mendapatkan bantuan dari petugas bank, saya menemukan bahwa aplikasi ini mudah dipahami.” (Fitri, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan nasabah lainnya, pengalaman pertama menggunakan eService melibatkan bantuan dari petugas bank. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Saya mengalami kesulitan pada awalnya, terutama terkait dengan verifikasi sidik jari. Kadang-kadang sidik jari saya tidak terbaca dengan baik, sehingga saya harus mencoba beberapa kali.” (Nando, Mei 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan seorang nasabah lainnya, tidak ada hambatan dalam menggunakan eService. Hal ini diungkapkan dalam hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Tidak ada hambatan yang signifikan selama ini dalam penggunaan aplikasi eService. Proses penggunaannya mudah, dan selalu ada petugas bank yang siap membantu jika dibutuhkan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan lainnya, informan mengungkapkan bahwa:

*“Saya awalnya merasa canggung dan takut melakukan kesalahan karena kurang paham tentang teknologi digital. Namun dengan bantuan petugas bank, saya merasa lebih aman dan mampu menggunakan aplikasi eService dengan lebih lancar.” (Arum, Mei 2024)*

Berdasarkan hasil observasi di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya, terlihat bahwa pemanfaatan aplikasi eService telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service dalam menangani keluhan nasabah. Meskipun terdapat sedikit kendala, seperti kesulitan teknis dalam pembacaan sidik jari dan pemahaman awal nasabah terhadap teknologi digital, bantuan yang diberikan oleh petugas bank mampu mengatasi hambatan tersebut dengan efektif. Fitur-fitur seperti cetak buku, verifikasi menggunakan KTP dan sidik jari, serta pembukaan rekening di mesin eService telah membantu nasabah dalam menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk antrian di layanan konvensional. Dengan

demikian, meskipun terdapat tantangan dalam penggunaan, *eService* secara keseluruhan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pengalaman nasabah dan kualitas pelayanan di bank tersebut.

Pemanfaatan aplikasi *eService* di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya menghadapi beberapa kendala yang menghambat peningkatan kualitas layanan customer service dalam menangani keluhan nasabah. Salah satu kendala utama adalah masalah teknis pada mesin *eService*, yang kadang mengalami error atau gangguan teknis lainnya. Selain itu, beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, terutama pada tahap awal. Misalnya, mereka menghadapi tantangan dalam verifikasi sidik jari atau pemahaman awal terhadap teknologi digital. Kendala teknis ini tidak hanya mengganggu pengalaman pengguna, tetapi juga menghambat proses pelayanan yang cepat dan efisien.

Kendala lainnya adalah kesulitan bagi nasabah tertentu, terutama mereka yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi digital. Nasabah ini mungkin merasa lebih nyaman berinteraksi langsung dengan petugas bank daripada menggunakan mesin *eService*. Selain itu, masalah verifikasi identitas, seperti pembacaan KTP atau sidik jari yang tidak berhasil, juga menjadi kendala yang menghambat proses transaksi nasabah. Meskipun mesin *eService* dirancang untuk memudahkan proses, kemungkinan error tetap ada dan bisa menyebabkan keterhambatan dalam pelayanan.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Patama & Dahlan (2023), Kameswari & Rahyuda (2023), dan Poerna & Ahmad (2022), menunjukkan kesesuaian dengan pembahasan mengenai kendala dalam pemanfaatan aplikasi *eService*. Patama & Dahlan (2023) menyoroti pentingnya teknologi informasi, khususnya *eService*, dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Penelitian Kameswari & Rahyuda (2023) menekankan peran *perceived value* sebagai mediator antara *eService Quality* dan *E-Loyalty*, yang menunjukkan bahwa kesulitan nasabah dalam menggunakan aplikasi *eService* dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap nilai layanan tersebut. Oleh karena itu, kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi *eService* di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya *eService* dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *eService* memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service dalam menangani keluhan nasabah di Bank Central Asia KCP Margomulyo Surabaya. Dengan adanya *eService*, nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi secara mandiri dan efisien melalui berbagai fitur yang tersedia seperti pembukaan rekening mandiri, cetak buku tabungan, dan verifikasi menggunakan KTP dan sidik jari. Fitur-fitur ini secara langsung berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service, memberikan kontrol lebih besar kepada nasabah atas transaksi mereka sendiri, serta memungkinkan bank mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan meningkatkan produktivitas. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam pemanfaatan *eService*, termasuk kesulitan teknis pada mesin *eService*, kesulitan nasabah dalam menggunakan

aplikasi, kemungkinan error pada mesin, kesulitan bagi nasabah tertentu, dan kesulitan verifikasi identitas. Oleh karena itu, perlu upaya yang terus-menerus untuk mengatasi kendala-kendala ini agar eService dapat dioptimalkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

## Referensi

- Agustin, S. D. (2021). *Pengantar Sosiologi*. Deepublish.
- Debora, S. L., Dewi, S. D., Handrini Ardiyanti, & Riris, K. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Gunawan, D. A., Istanto, Y., & Kusmantini, T. (2023). Pengaruh EService Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking BPD DIY. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 4(2), 55. <https://doi.org/10.24853/jmmb.4.2.55-62>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Jean, R. S., & Katherine, N. (2023). *EService-Learning*. Taylor & Francis.
- Kameswari, N. P. V., & Rahyuda, I. K. (2023). Peran Perceived value Memediasi EService Quality terhadap E-Loyalty. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 834. <https://doi.org/10.24843/EEB.2023.v12.i05.p04>
- Mariana, Y., & Aidil Fadli, J. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 186–200. <https://doi.org/10.58344/jmi.v1i1.21>
- Masduki, Siha, A., & Aji Permana. (2021). *Mengasah Jiwa Kepemimpinan: Peran Organisasi Mahasiswa*. Penerbit Adab.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nurrohmah, D. (2019). *The Influence of EService Quality and Emotional Attachment to The Loyalty of The Klik BCA Users in The Bank BCA KCU Subang*. 1(1).
- P.K. Kanan, & Roland, T. R. (2016). *EService*. Taylor & Francis.
- Pratama, Y. D., & Dahlan, K. S. (2023). Peranan EService Quality dan E-Marketing Mix sebagai Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Industri E-Commerce Indonesia. *Journal of Business & Applied Management*, 16(1), 061. <https://doi.org/10.30813/jbam.v16i1.4231>
- Sirait, R. M., & Prasetyawati, H. (2023). *Pengaruh EService Quality Pada Aplikasi Ebranch Terhadap ESatisfaction Sebuah Perbankan*. 1(4).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supadmini, N. K. (2021). *Peranan Pasraman dalam Meningkatkan Sradha dan Bhakti Siswa*. Nilacakra.
- Yakup, A. (2019). *Structural Equation Modeling Approaches to EService Adoption*. IGI Global.