

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA ATM CARDLESS BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG PRAGAAN TERHADAP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI TRANSAKSI

## ANALYSIS OF THE QUALITY SERVICE ATM CARDLESS BPRS BHAKTI SUMEKAR PRAGAAN BRANCHES ON THE EFFECTIVENESS OF THE TRANSACTION

Cici' Insiyah<sup>1</sup>, Lu'lu'ul Mukarromah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Sumenep, Indonesia

**Article info: Research Article**

**Abstrak**

DOI:

<https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2022.04.2.3>

Kata kunci:

Kualitas Layanan Jasa, Fitur ATMcardless, Efektivitas Efisiensi Transaksi

Keywords:

*Quality Service, ATMcardless Features, Effectiveness, Transaction Efficiency*

**Article history:**

Received : 03-10-2022

Review : 03-11-2022

Accepted : 25-11-2022

\*Koresponden email:

cicikinsiyah93@gmail.com

(c) 2022 Insiyah dan Mukarromah



Creative Commons Licence

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Fitur ATMcardless disediakan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi mandiri, sehingga kualitas layanan jasa ATMcardless menjadi hal yang harus selalu diperhatikan guna memberi kepuasan kepada nasabah ketika melakukan transaksi mandiri. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah layanan ATMcardless dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi mandiri dan untuk mengetahui apa saja kendala nasabah dalam menggunakan layanan ATMcardless. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan adanya fasilitas layanan jasa ATMcardless di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tarik tunai, hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan 7 nasabah yang ditemui dilapangan, 6 nasabah menyatakan puas dengan adanya layanan ATMcardless. Adapun kendala yang sering nasabah temukan yaitu ATM error, kasus uang ketelan karena masalah jaringan tidak stabil, sehingga kendala-kendala ini terus diupayakan oleh BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan agar bisa diminimalisir.

**Abstract**

The BPRS Bhakti Sumekar Pragaan branch provides the ATM cardless feature to assist customers in making independent transactions, so the quality of ATM cardless services is something that must always be considered to give satisfaction to customers when making separate transactions. This research was conducted to determine whether ATM cardless services can meet customer needs in independent transactions and to choose the customer's obstacles in using ATM cardless services. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation; technical triangulation will check the data's validity. The results showed that an ATM cardless service facility at the BPRS Bhakti Sumekar Pragaan branch greatly facilitated customers' cash withdrawal transactions. This was evidenced by the effects of interviews with seven customers who were met in the field; 6 customers expressed satisfaction with the ATM cardless service. The obstacles customers often find there are ATM errors and money-swallowing cases due to unstable network problems, so the BPRS Bhakti

---

Sumekar Pragaan branch of BPRS Bhakti Sumekar continues to minimize them.

---

**Kutipan:** Insiyah, C. I., & Mukarromah, L. M. (2022). ANALYSIS OF THE QUALITY SERVICE ATM CARDLESS BPRS BHAKTI SUMEKAR PRAGAAN BRANCHES ON THE EFFECTIVENESS OF THE TRANSACTION. GREENOMIKA, 4(2), 93–102. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2022.04.2.3>

## 1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi memberikan dampak positif bagi lembaga keuangan syariah, terbukti dengan adanya teknologi dapat mendorong lembaga keuangan syariah terus mengalami perkembangan. Namun pada kenyataannya adanya perkembangan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah karena harus melakukan inovasi-inovasi baru demi terwujudnya kualitas layanan jasa yang maksimal bagi nasabah (Apriyani, 2019). BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu bank milik daerah kabupaten Sumenep yang merasakan adanya perkembangan dalam transaksi keuangan, sehingga BPRS Bhakti Sumekar terus melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih, adanya bukti dari inovasi yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar untuk kemudahan bagi nasabah ialah dengan menyediakan layanan jasa *ATMcardless*, dimana ATM ini merupakan layanan transaksi penarikan uang di mesin ATM tanpa menggunakan kartu tapi cukup menggunakan media HP yang terkoneksi dengan jaringan internet. *ATMcardless* ini diresmikan oleh Direktur Utama (Dirut) BPRS Bhakti Sumekar pada tahun 2018. Dalam peresmian beliau menyatakan pihaknya mengutamakan dan mempermudah pelayanan bagi nasabah sehingga nasabah bisa menarik dana tunai di ATM tanpa menggunakan kartu ATM dan bisa dilakukan kapanpun tanpa batas waktu (Ren, Esha, 2021). Pada setiap kantor BPRS Bhakti Sumekar baik pusat maupun cabang difasilitasi dengan 1 mesin *ATMcardless*, (“PT.BPRS Bhakti Sumekar,” 2022) termasuk kantor BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan.

*ATMcardless* merupakan layanan jasa tarik tunai mandiri yang tidak menggunakan kartu namun menggunakan kode pesan yang dikirim oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar ke nomor yang sudah terdaftar (Ren, Esha, 2021), *ATMcardless* di BPRS Bhakti Sumekar memberikan layanan jasa dasar perbankan seperti tarik tunai (*withdrawal*), pemindahan uang (*transfer*) dan info saldo (*inquiry balance*) tanpa perlu dilayani teller di kantor BPRS Bhakti Sumekar (Erianto, 2020). Layanan jasa *ATMcardless* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank dan bertatap muka langsung dengan teller bank (Nasution, 2015, hlm. 12). Sejak diresmikannya *ATMcardless* pada tahun 2018 jumlah nasabah pengguna tabungan barokah mengalami peningkatan yang signifikan yakni dari 97.397 nasabah menjadi 152.931 nasabah pada tahun 2020 (*ATM BBS*, 2021). Meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ketahun menjadi kabar yang menggembirakan bagi pihak BPRS. Peningkatan jumlah nasabah tersebut tidak lepas dari adanya pelayanan jasa melalui *ATMcardless* diikuti dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna tabungan barokah, karena layanan *ATMcardless*nya diperuntukkan bagi pengguna tabungan barokah. Pada sisi lain meningkatnya jumlah nasabah yang cukup pesat ini menjadi tanggung jawab tersendiri bagi BPRS Bhakti Sumekar supaya memberikan kualitas layanan yang baik dan ideal kepada nasabahnya.

Kualitas layanan jasa *ATMcardless* menjadi tolak ukur pihak BPRS Bhakti Sumekar dalam membantu nasabah melakukan transaksi mandiri. Ada dua faktor yang dapat mengukur kualitas layanan jasa ialah *expected service* dan *perceived service*. Adanya kualitas layanan jasa yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dan jika layanan jasa yang diterima lebih dari yang diharapkan dan sesuai dengan ekspektasi nasabah, maka kualitas layanannya masuk dalam kategori kualitas layanan jasa yang ideal (Iray, t.t., hlm. 9). Namun pada kenyataannya melihat fakta di lapangan bahwa lebih banyak nasabah memilih datang ke teller dari pada menggunakan jasa *ATMcardless* untuk dapat

melakukan transaksi keuangan, tentu hal tersebut menjadi pertanyaan besar bagi peneliti berkaitan dengan layanan yang di tawarkan melalui ATMcardless BPRS Bhakti Sumekar cab. Pragaan

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan layanan jasa melalui ATM, diantaranya dilakukan oleh Abdul Hafith, Muhammad Saleh, Rudi Masniadi (2020) Menjelaskan bahwa strategi yang dilakukan bank NTB syariah pada dimensi layanan yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy* memberikan nasabah pengaruh yang positif pada kepuasan nasabah yang menggunakan ATM. Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi bank NTB Syariah supaya perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien dalam melayani nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah yang menggunakan ATM (Abdul Hafith, Rudi Masniadi & Saleh, 2020, hlm. 7). Adanya layanan jasa ATM dapat memeberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi mandiri, akan tetapi hal ini akan mendatangkan hasil yang berbeda jika yang terjadi dilapangan adanya ATM tidak maksimal, sehingga perlu ada pembenahan yang harus dilakukan oleh pihak lembaga keuangan(Yuli, 2012).

Kualitas layanan jasa ATMcardless menjadi hal yang harus selalu diperhatikan oleh lembaga perbankan untuk terus dikembangkan supaya memberi kepuasan kepada nasabah ketika melakukan transaksi keuangan(Grace & Novander, 2017). Sama halnya dengan layanan jasa ATMcardless di BPRS Bhakti Sumekar, layanan jasa modern yang diharapkan dapat membantu nasabah dalam proses tarik tunai mandiri yang efisien dan efektif, namun pada kenyataan dilapangan tidak semua nasabah menggunakan pelayanan jasa ATMcardless. Peneliti merumuskan masalah untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan jasa ATMcardless di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan dan apakah ATMcardless sudah membantu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi mandiri di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan. Adapun tujuan pelitian ini adalah untuk mendeskripsikan apakah layanan ATMcardless di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi mandiri dan untuk mendeskripsikan apa saja kendala nasabah dalam menggunakan layanan ATMcardless BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan. Peneliti melakukan beberapa langkah untuk meendapatkan informasi dan data berkaitan dengan layanan jasa ATMcardless dengan cara terjun langsung kelapangan dan melakukan wawancara kepada pihak bank dan nasabah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan.

Dalam pengambilan data yang baik di lapangan peneliti membutuhkan landasan teori. Landasan teori ini berfungsi sebagai dasar berfikir dalam mencari data penelitian, selain sebagai dasar berfikir landasan teori juga digunakan sebagai alat analisis temuan data pada pembahasan. Tentunya kajian teori ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

## **2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti ialah penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena yang pertama; metode kualitatif dianggap sesuai untuk menjawab permasalahan yang peneliti kaji di fokus penelitian (Faishol & Rahman, 2021, hlm. 3). Kedua; metode ini lebih mendekatkan secara langsung hubungan peneliti dengan responden juga untuk memahami realita dan memecahkan hubungan sebab akibat(Rafiqi & Nur Hidayat Selviyant, Istianah, Layyinah, Siti Halimah, Nur Eka Mutmainnah, Dianawati, Nurul Annisa, 2020, hlm. 6). ketiga; metode kualitatif dianggap lebih peka dan lebih fleksibel dilapangan(Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagja, 2018). Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah observasi lapangan, yaitu penelitian yang meneliti objek di lapangan untuk mendapat data dan gambaran yang jelas dan konkrit tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti(Prod.Dr.Sugiyono, 2015). Adapun lokasi penelitian ini di lakukan di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan yang beralamat di Jl. Raya

Pamekasan - Sumenep No.16, Pesisir, Prenduan, Pragaan, Kabupaten Sumenep, waktu penelitian dilaksanakan bulan November 2021 sampai Januari 2022

Peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara langsung atau dengan cara via online dengan pihak-pihak yang terkait (Arikunto, 2010) yaitu para karyawan dan nasabah dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah disusun tentang kepuasan nasabah dalam penggunaan fitur *ATMcardless*., dan data sekunder disini berupa dokumentasi yaitu data pendukung yang berupa laporan data, jurnal atau karya ilmiah dan dokumentasi (Arikunto, 2010). Prosedur wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian menggunakan wawancara terbuka, yakni subyek yang diwawancarai tahu untuk apa diwawancarai, dan secara sadar dan suka rela menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti. Terdapat 7 responden yang diwawancarai dalam penelitian ini, diantaranya 3 karyawan dan 4 nasabah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan pengguna *ATMcardless*, selain sebagai pengguna *ATMcardless* pemilihan responden juga berdasarkan pada pemahaman responden terhadap *ATMcardless* itu sendiri. Analisis data merupakan salah satu tahapan dalam sebuah penelitian yang dilakukan setelah mendapat informasi untuk mengetahui kebenarannya. Analisis data dalam penelitian ini mencakup 3 langkah yaitu pengumpulan data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian (Rusli, 2013). Langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisis data nantinya dapat menghasilkan data yang benar dan sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Pada hasil dan pembahasan, peneliti menganalisa penelitian berdasarkan hasil paparan data dan temuan dilapangan yang didasari dengan teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilapangan, diketahui bahwa layanan merupakan bagian terpenting bagi BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan. Adanya layanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah dapat memunculkan kenyamanan dan kepuasan ketika melakukan transaksi keuangan. layanan jasa merupakan tindakan kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya yang pada hakikatnya ialah tidak berwujud atau tidak kasat mata, dimana bukti fisik dalam pelayanan jasa tersebut berupa fasilitas fisik.

Fasilitas fisik yang digunakan dari pelayann jasa dalam penelitian ini adalah mesin *ATMcardless* (Mustofa & Siyamto, 2017), yaitu kualitas layanan jasa yang dapat digunakan nasabah pada waktu dan kondisi tertentu yang dibutuhkan seorang penerima jasa (Dewi, 2020). Dijelaskan juga dalam sebuah teori yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa adalah penilaian seberapa besar perbedaan antara fakta yang diperoleh dan harapan para nasabah dalam membandingkan ekspektasi atas layanan suatu jasa yang benar-benar nasabah peroleh (Maharani, 2020, hlm. 14). Kualitas layanan dikatakan baik jika telah memenuhi harapan dan kebutuhan nasabahnya (Maharani, 2020, hlm. 14). Apabila sesuatu yang didapatkan sesuai bahkan melebihi harapan atau ekspektasi nasabah maka dapat dipersepsikan bahwa kualitas layanan yang diberikan baik dan ideal. Dari hasil paparan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara langsung dengan nasabah, diketahui bahwa 6 dari 7 nasabah menyatakan puas dengan layanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan melalui *ATMcardless*. Pada wawancara yang dilakukan dengan salah satu nasabah menyatakan bahwa Fitur dan fasilitas yang ada pada *ATMcardless* dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi mandiri tanpa harus antri di teller, *ATMcardless* juga memberikan layanan tanpa batas waktu, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih efektif dan efisien.

### 3.1 Kualitas layanan jasa ATMcardless dalam membantu nasabah melakukan transaksi mandiri

Kualitas layanan jasa ATMcardless dapat membantu nasabah melakukan transaksi mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan bagian funding menyatakan bahwa tujuan disediakannya ATMcardless di kantor BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan ialah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi mandiri, dan saat ini fitur yang disediakan ATMcardless sudah memenuhi standar kebutuhan nasabah yaitu adanya cek saldo, transfer, dan tarik tunai yang bisa dilakukan secara mandiri. Untuk fasilitas yang disediakan di ruang ATM juga berfungsi dengan baik, yaitu kamera pengawas (CCTV), pendingin ruangan (AC), tempat sampah khusus pembuangan struk, ruangan yang kokoh dan bersih. Pernyataan yang sejalan juga disampaikan oleh salahsatu nasabah bahwa dengan adanya ATMcardless dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi mandiri dan Fitur yang disediakan memudahkan nasabah melakukan transaksi mandiri dan kualitas layanan jasa memuaskan nasabah karna pihak atau karyawan BPRS Bhakti Sumekar juga senantiasa membantu nasabah yang membutuhkan bantuan pengoperasian ATMcardless. Dari hasil observasi dan wawancara yang diperoleh dari lapangan dapat dianalisa bahwa kualitas layanan jasa yang disediakan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan melalui ATMcardless dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi mandiri. Kualitas layanan jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah melalui fitur-fitur yang disediakan ATMcardless di cabang Pragaan. Adanya fitur ATMcardless dapat memberikan layanan tanpa batas, sebagaimana dinyatakan oleh salah satu nasabah bahwa dengan adanya ATMcardless merasa sangat terbantu dalam melakukan transaksi sewaktu-waktu tanpa batas karena ATMcardless terbuka 24 jam dan tidak perlu khawatir lagi akan kasus pembobolan saldo disebabkan hilangnya kartu ATM karena ATMcardless ini terbebas dari tragedi pembobolan karena ATMcardless hanya bisa dilakukan dengan menggunakan kode tertentu yang hanya nasabah dan pihak bank bagian *Customer Service* yang mengetahui kode tersebut. Kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi mandiri akan memberikan kepuasan bagi setiap nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan.

Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor adanya kualitas layanan jasa yang diberikan melalui ATMcardless di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan, peneliti merujuk pada teori lima dimensi layanan prima antara lain yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy and Tangible* (Azak Yus Afriansyah, 2019). Berdasarkan olah data, pada bagian ini, peneliti membahas secara singkat dan jelas sebagai berikut:

- a. *Reliability* atau handal, kehandalan ialah suatu layanan yang diberikan terkait produk atau jasa harus sesuai dengan apa yang dijanjikan (Azak Yus Afriansyah, 2019). Dari hasil wawancara dengan AO (*account office*) BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan bahwa *Reliability* yang dimaksud adalah pihak BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan mampu dalam mengatasi kendala yang nasabah alami ketika melakukan transaksi mandiri, layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan seperti ketika nasabah mengalami kasus uang ketelan, proses penyelesaian pengaduan akan ditangani selama 14x24 jam, namun pihak bank bisa menangani kasus tersebut dengan waktu lebih cepat yaitu selama 3x2 jam setelah pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan handal dalam menangani kendala yang nasabah alami ketika melakukan transaksi mandiri di ATMcardless.
- b. *Responsiveness* atau tanggap ialah sikap suatu perusahaan yang memberikan layanan dengan respon cepat, segera menangani dengan kecepatan yang tinggi (Azak Yus Afriansyah, 2019). *Responsiveness* yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan merupakan suatu bentuk kewajiban untuk membantu nasabah dalam memberi pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Hasil wawancara dengan nasabah bahwa pihak BPRS memberikan respon yang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, terbukti setiap kali ada nasabah yang mengalami kendala dalam transaksi mandiri, pihak BPRS Bhakti Sumekar senantiasa membantu nasabah

dalam pengoperasian *ATMcardless*. Bentuk *responsiveness* yang diberikan pihak BPRS dapat membantu nasabah dalam menyelesaikan setiap kendala yang dialami, sehingga nasabah merasa dengan adanya *responsiveness* yang diberikan menjadi salah satu bentuk layanan terbaik dari pihak BPRS untuk keefektifan dan efisiensi nasabah dalam transaksi keuangan.

- c. *Assurance* atau kepastian yang digunakan harus bergerak berdasarkan kemampuan pada bidangnya (Azak Yus Afriansyah, 2019). *Assurance* merupakan suatu hal yang dilakukan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan. Dari hasil wawancara dengan 4 nasabah diketahui bahwa *Assurance* yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan dapat dilihat dari fasilitas dan fitur *ATMcardless* yang disediakan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, selain karena fitur yang dapat memberikan kemudahan, *ATMcardless* juga tidak memerlukan kartu saat melakukan transaksi sehingga nasabah merasa aman dari kekhawatiran akan hilangnya kartu ATM, sehingga terhindar dari kasus pembobolan ATM. Setiap kenyamanan nasabah menjadi hal yang harus selalu diperhatikan oleh pihak bank, termasuk dengan cara disediakan fasilitas yang memenuhi standar dan harapan nasabah.
- d. *Empathy* atau pemahaman yaitu pihak bank menempatkan diri akan kebutuhan nasabah (Azak Yus Afriansyah, 2019). Dalam hal ini pihak bank sedang dalam masa pengembangan fitur *ATMcardless*. Hasil observasi lapangan bahwa diketahui adanya harapan dan keinginan dari nasabah untuk dihidirkannya ATM bersama supaya nasabah tetap bisa melakukan transaksi mandiri walaupun berada diluar kota. Selama ini nasabah hanya bisa melakukan transaksi di kota Sumenep dan Pamekasan saja, karena belum terjalin kerja sama antara BPRS Bhakti Sumekar dengan bank lain. Setelah dilakukan wawancara dengan kepala cabang Pragaan mengenai adanya fitur ATM bersama yang diharapkan oleh nasabah bahwa tidak menutup kemungkinan bahwa BPRS Bhakti Sumekar akan melakukan ATM bersama, untuk membantu nasabah tetap bisa melakukan transaksi mandiri walaupun sedang berada diluar kota. Adanya inovasi-inovasi baru yang dihadirkan oleh pihak bank tentunya akan menjadi harapan besar bagi nasabah mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi tanpa adanya batas waktu dan tempat.
- e. *Tangible* atau bukti fisik merupakan hal yang penting demi menunjang kepuasan nasabah (Azak Yus Afriansyah, 2019). Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan nasabah diketahui bahwa fasilitas *ATMcardless* yang disediakan oleh BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan menjadikan bukti nyata sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bukti nyata dari adanya pelayanan yang diberikan dapat dilihat dengan tersedianya fasilitas fisik seperti pendingin ruangan (AC) yang bekerja dengan baik di ruangan *ATMcardless*, adanya tong sampah khusus pembuangan struk sehingga tidak mengotori lingkungan sekitar, dan adanya kamera CCTV yang membuktikan tingkat keamanan. Adapun fitur yang disediakan sudah memenuhi standar yaitu adanya fitur cek saldo, transfer dan tarik tunai mandiri.

Selain pemaparan mengenai kualitas layanan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan sebagaimana disebutkan diatas, terdapat penelitian yang sejalan dilakukan oleh Abdul Hafith, Muhammad Saleh, Rudi Masniadi pada tahun 2020. Dengan judul “*Kualitas layanan ATM Bank NTB Syariah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah*” Hasil dari penelitian terdahulu ialah strategi yang dilakukan bank NTB syariah pada dimensi layanan yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy* memberikan nasabah pengaruh yang positif pada kepuasan nasabah yang menggunakan ATM. penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi bank NTB Syariah supaya perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien dalam melayani nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah yang menggunakan ATM. Tentu dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan melalui fasilitas *ATMcardless* sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi mandiri tanpa harus repot melakukan antrian di *teller* karena tidak adanya batasan waktu, nasabah tidak khawatir

dengan jadwal tutup kantor dan tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi mandiri, walaupun harus mengantri di ATMcardless antriannya tidak terlalu panjang seperti di *teller*.

### **3.2 Kendala yang dialami nasabah ketika melakukan transaksi mandiri menggunakan ATMcardless**

Selain adanya kualitas layanan yang diberikan terdapat pula beberapa kendala yang nasabah alami ketika menggunakan fitur ATMcardless, sering kali nasabah mendapatkan masalah ketika melakukan transaksi mandiri yaitu ATM terkadang eror dan kasus uang ketelan. Adanya mesin ATM yang eror mengakibatkan ATM tidak dioperasikan dengan baik, karena kendala ini sering terjadi karena adanya gangguan jaringan (jaringan khusus IT). Namun karena proses penanganan yang dilakukan cepat dan tanggap sehingga nasabah tetap merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan.

Kualitas layanan dikatakan baik jika telah memenuhi kebutuhan nasabah dan apabila suatu layanan yang diterima tidak sesuai atau membuat kecewa maka dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan buruk atau tidak layak (Maharani, 2020). Dari data hasil wawancara dengan nasabah menyatakan bahwa kendala yang sering dialami dalam melakukan transaksi mandiri ialah adanya gangguan jaringan yang seringkali datang ketika nasabah melakukan transaksi mandiri, kondisi ATM yang seringkali eror membuat nasabah merasa kurang nyaman. Kendala yang dialami nasabah ketika melakukan transaksi mandiri ini dibenarkan oleh pimpinan BPRS cabang Pragaan yang menyatakan bahwa adanya kendala yang dialami nasabah dalam melakukan transaksi mandiri ialah disebabkan oleh jaringan system ATMcardless yang bermasalah. Namun ketika ATM eror pihak BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan segera menghubungi pihak penanggung jawab ATM di kantor pusat untuk memperbaiki system yang eror. Harusnya proses penanganan kasus uang ketelan adalah 14x24 jam, namun dari penuturan nasabah untuk penanganan uang ketelan dapat diselesaikan waktu 3x24 jam sudah selesai. Untuk penanganan masalah yang terselesaikan sebelum waktu yang telah ditentukan menjadi nilai plus bagi karyawan dari nasabah atas tindakan profesionalnya dalam menangani kasus dan keluhan nasabah.

Permasalahan nasabah ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikhil Haldi (2016) yang berjudul "*Pengaruh Layanan Jasa ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Bukit Tinggi*". Bahwa aspek kehandalan layanan jasa ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu ATM. Karena pada kenyataannya nasabah yang menggunakan ATM kurang puas hal ini didukung oleh analisis diperolehnya variable Reliability memiliki koefisien regresi sebesar 0,122 (tanda positif) terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu ATM dan nilai thitung sebesar 1,694 sedangkan ttabel 1,984 yang berarti thitung < ttabel (HALDI, t.t., hlm. 69). Adanya layanan jasa ATMcardless untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi mandiri, namun ada hal-hal yang harus diperhatikan berkaitan dengan kendala yang sering datang ketika melakukan transaksi mandiri seperti jaringan bermasalah atau tidak stabil sehingga terjadi ATM eror. Lancar tidaknya fitur ATMcardless bergantung pada kelancaran jaringan di setiap daerah, jika jaringan kuat dan cepat maka transaksi bisa dilakukan dengan lancar, begitupun sebaliknya jika keadaan jaringan lemah, maka fitur ATMcardless akan mengalami kendala seperti ATM eror.

## **4. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang sudah dijelaskan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari adanya kualitas layanan jasa ATMcardless terhadap efektivitas dan efisiensi dalam melakukan transaksi mandiri di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan ialah nasabah dapat merasakan manfaat dari adanya ATMcardless yaitu lebih hemat waktu, dapat melakukan transaksi mandiri tanpa batas waktu, keamanan terjamin, karena minimnya resiko kasus pembobolan ATM dan

hilangnya kartu ATM, fitur yang disediakan memenuhi standar, karena adanya fitur cek saldo, transfer dan tarik mandiri, dan transaksi yang efisien karena tidak adanya biaya untuk transaksi tarik tunai mandiri.

Adapun kendala-kendala yang dialami nasabah ketika menggunakan fitur ATMcardless yaitu adanya ATM eror, karena adanya masalah jaringan sistem terganggu sehingga seringkali terjadi eror pada mesin ATMcardless. Adanya Kasus uang tertelan, dikarenakan adanya masalah pada jaringan system sehingga uang tidak keluar. Dan adanya nasabah tidak bisa menggunakan ATM bersama, karena ATMcardless BPRS Bhakti Sumekar belum bekerja sama antar bank.

### Daftar Pustaka

- Abdul Hafith, Rudi Masniadi, & Saleh, M. (2020). Kualitas Layanan ATM bank NTB Syariah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. *Indonesian Journal Social Sciences and Humanities, Vol. 1 No. 4.2020: 252-259*
- Abdul Hafith, Rudi Masniadi, & Saleh, M. (2020). Kualitas Layanan ATM bank NTB Syariah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. *Indonesian Journal Social Sciences and Humanities, Vol. 1 No. 4.2020: 252-259.*
- Afriansyah, Azak Yus. (2019). *Dear customer I love you*. Kompas Gramedia.
- Apriyani, Annisa. (2018) “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Hutang Piutang Dengan Jaminan Kartu ATM*”
- Apriyani, Faddila. (2019). “*Analisi Efisiensi Penggunaan Kartu ATM/Debit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)*” .
- Arikunto, S. (2010). *Produser penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- ATM BBS. (2021, Januari 23). bhaktisumekar.co.id
- Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagja. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6 No 1.*
- Dewi, I. K. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Nasabah Secara Online Dengan Metode Structural Equation Model.
- Dewi, Ineke Kusuma. (2020). “*Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Nasabah Secara Online Dengan Metode Structural Equation Model*”.
- Erianto, M. T. (2020). Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu untuk Anggota Koperasi pada Jaringan ATM Perbankan. 19, 16.
- Faishol, M., & Rahman, H. (2021). Peran Pembiayaan Akad Qordhul Hasan Terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah Bank Wakaf Mikro Alpen Barokah Mandiri. *Investasi, 1 No.2.*
- Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. 12.
- HALDI, F. (t.t.). Pengaruh Jasa ATM Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BUKOPIN Cabang BukitTinggi.
- Iray, N. (t.t.). Analisa Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Nasabah Bank Mandiri Cabang Blimbing Malang.

- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Kencana.
- Maharani, D. F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung.
- Maharani, Dara Febrica. (2020). “Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”
- Moleong, J. Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (13 ed.). PT.Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02). <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>
- Nasution, M. H. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*.
- Passe, L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi pada PT.Bank Papua cabang daerah istimewa Yogyakarta.
- Rafiqi, I., & Nur Hidayat Selviyant, Istianah, Layyinah, Siti Halimah, Nur Eka Mutmainnah, Dianawati, Nurul Annisa. (2020). Efektifitas Implementasi e-Budgeting dalam Mewujudkan Good Governance dengan Model CIPP (Studi Kasus pada Kota Surabaya). *Assyarikah*, 1 No.2 pp.115-138.
- Ren, Esha. (2021, Agustus). Tren Baru Transaksi ATM Tanpa Kartu Untuk Nasabah BPRS Bhakti Sumekar.
- Ren, Esha. (2021, Agustus). Tren Baru Transaksi ATM Tanpa Kartu Untuk Nasabah BPRS Bhakti Sumekar. *Sumenepkab.go.id*. <http://sumenepkab.go.id/berita/baca/tren-baru-transaksi-atm-tanpa-kartu-untuk-nasabah-bprs-bhakti-sumekar>
- Rusli, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Paramadina.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif , kualitatif dan R&D*. Alfabet.
- Tjiptono, Diana. (2007). *Total Quality Manajemen (TQM)*. Andi Offset.
- Yuli, S. B. C. (2012). Kualitas Layana Bagi Nasabah Di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Jurnal Humanity*, 7 No.2.