KONTRIBUSI TEKNOLOGI EDC TERHADAP PENINGKATAN CUSTOMER EXPERIENCE DI BANK BRI KCP UNAIR SURABAYA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Disusun Oleh:

Vanadila Kanaya Kemilau Senja

2121 31721

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

JANUARI 2025

ABSTRAK

Laporan ini membahas peran teknologi Electronic Data Capture (EDC) dalam mendukung peningkatan pengalaman nasabah di Bank BRI KCP Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya. Dalam menghadapi tren digitalisasi, penggunaan EDC menjadi solusi transaksi yang cepat dan praktis. namun, implementasi teknologi ini masih menghadapi tantangan seperti gangguan teknis dan kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaannya. Selama program magang berlangsung, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan, mulai dari survei nasabah, pemeliharaan mesin EDC, hingga input data rekening Program Indonesia Pintar (PIP). Berdasarkan pengalaman tersebut, laporan ini mengidentifikasi pentingnya peningkatan infrastruktur dan edukasi nasabah untuk memaksimalkan manfaat teknologi EDC.

Kata kunci: EDC, Efisiensi Layanan, Pengalaman Nasabah, Bank BRI.

ABSTRACT

This report discusses the role of Electronic Data Capture (EDC) technology in enhancing the customer experience at Bank BRI KCP Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya. In response to the trend of digitalization, EDC technology has become a fast and practical solution for transactions. However, the implementation of this technology still faces challenges such as technical issues and a lack of customer understanding regarding its use. During the internship program, the author participated in various activities, including customer surveys, EDC maintenance, and inputing data for the Program Indonesia Pintar (PIP) accounts. Based on these experiences, the report highlights the importance of improving infrastructure and educating customers to maximize the benefits of EDC technology.

Keywords: EDC, Service efficiency, Customer Experience, Bank BRI.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Lembar Pengesahan

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

KONTRIBUSI TEKNOLOGI EDC TERHADAP PENINGKATAN CUSTOMER EXPERIENCE DI BANK BRI KCP UNAIR SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VANADILA KANAYA KEMILAU SENJA

Nomor Induk Mahasiswa: 212131721

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 9 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing	Penguji
Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.	Heni Kusumawati, SE., M.Si.

Yogyakarta, 24 Januari 2025
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan pesat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan mudah diakses. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar dan tertua di Indonesia, terus berinovasi dalam menyediakan produk dan layanan keuangan yang beragam, terutama untuk segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dalam era digitalisasi ini sektor perbankan telah mengalami perubahan signifikan, khususnya dalam hal layanan yang mengandalkan teknologi. Bank BRI, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah mengadopsi berbagai teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memperluas akses layanan perbankan. Salah satu teknologi yang mendukung operasional dan meningkatkan kenyamanan nasabah adalah penggunaan Electronic Data Capture (EDC). Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank BRI Universitas Airlangga (UNAIR) di Surabaya merupakan salah satu unit yang berperan aktif dalam mendukung pertumbuhan sector keuangan, khususnya di lingkungan kampus dan masyarakat sekitarnya.

Teknologi EDC memberikan kemudahan, tetapi juga menghadapi sejumlah kendala. Beberapa permasalahan yang muncul, seperti gangguan koneksi internet dan kesulitan teknis pada mesin EDC. Pada saat terjadi gangguan, nasabah harus menunggu yang tentunya mempengaruhi pengalaman transaksi mereka. Selain itu, penulis juga melihat bahwa sebagian nasabah masih kurang familiar dengan cara penggunaan EDC, terutama nasabah yang baru pertama kali menggunakan layanan non-tunai.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sebagai mahasiswa program studi manajemen di STIE YKPN, penulis berkesempatan untuk menjalani program magang di Bank BRI KCP UNAIR selama 66 hari, dari 9 September 2024 hingga 6 Desember 2024. Melalui pengalaman magang ini, penulis dapat menggali lebih dalam mengenai penerapan teknologi dalam dunia perbankan, serta memahami bagaimana Bank BRI KCP UNAIR berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dan mendukung inklusi keuangan melalui berbagai strategi pemasaran. Hal ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang relevan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir serta mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja yang kompetitif.

Profil Organisasi

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah. Awalnya, bank ini Bernama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden. Tujuan mendirikan bank ini adalah untuk membantu masyarakat di pedesaan. Purwokerto sendiri merupakan penerus Ibukota Karesidenan Banyumas. Sejak berdiri, BRI telah menjadi bank yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi dan keuangan di Indonesia. Bank ini turut berkontribusi dalam pengembangan infrastruktur, sektor perkebunan, dan industri di berbagai wilayah. Pada tahun 1959, BRI mencatatkan diri sebagai bank pertama di Indonesia yang berstatus bank umum. Seiring pertumbuhan ekonomi nasional, BRI terus berkembang dan kini menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Saat ini, BRI memiliki jaringan yang luas di seluruh negeri dan menyediakan berbagai layanan perbankan dan keuangan bagi masyarakat

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikenal sebagai salah satu bank milik pemerintah tertua di Indonesia yang menawarkan beragam layanan perbankan dan keuangan kepada masyarakat. Sepanjang perjalanannya, BRI telah membangun reputasi sebagai bank yang dipercaya dan diandalkan oleh masyarakat Indonesia. Bank BRI ini juga menjadi pelopor dalam memberikan layanan keuangan kepada segmen masyarakat yang kurang mampu, termasuk melalui program-program pembiayaan usaha kecil.

Aktivitas Magang

1. **Briefing**

Penulis diwajibkan mengikuti *briefing* pagi pada pukul 07.15 setiap hari. Kegiatan *briefing* pagi dimulai dengan doa bersama untuk memohon kelancaran aktivitas. Setelah itu dilakukan *update* harian dimana karyawan BRI KCP UNAIR berbagi informasi. Dilanjutkan dengan mengucapkan *core values* dan yel – yel bersama untuk menutup *briefing* pagi.

2. **Mencetak Kartu Tanda Mahasiswa**

Penulis ditugaskan membuat identitas fisik untuk mahasiswa melibatkan pencetakan kartu dengan informasi penting seperti nama, nomor induk, program studi, dan foto mahasiswa. Penulis harus mengurus data mahasiswa, memeriksa informasi yang tepat, dan mengoperasikan mesin cetak kartu. Selain itu, penulis juga dapat berinteraksi dengan mahasiswa atau staff administratsi untuk validasi data, serta menjaga efisiensi dan ketepatan waktu dalam distribusi kartu tersebut.

3. **Survey Nasabah**

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penulis terkadang ikut melakukan survey kepada nasabah perorangan / kelembagaan. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan nasabah, kebutuhan, harapan, dan pengalaman mereka terkait produk atau layanan yang digunakan. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang dapat digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penulis sebagai peserta magang ikut ditugaskan untuk membantu mengumpulkan data nasabah seperti KTP, nomor telepon, dan foto dengan nasabah sebagai tanda bukti pembukaan rekening.

4. **Melakukan Visit ke Nasabah**

Penulis ditugaskan ikut tim marketing untuk melakukan kunjungan rutin langsung ke lokasi nasabah untuk memastikan mestin EDC Bank BRI tetap beroperasi dengan optimal. Daftar produktivitas mesin EDC Bank BRI telah tercatat di sistem sehingga jika ada mesin yang tidak produktif tim marketing langsung mendatangi nasabah tersebut untuk melakukan pengecekan. Pengecekan berkala ini bertujuan untuk memastikan kelancaran transaksi bisnis setiap hari. Kegiatan *visit* nasabah juga untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah.

5. **Role Play**

Penulis berperan menjadi nasabah saat melakukan "*Role Play*" antara nasabah dan *customer service* (CS). *Role play* adalah simulasi interaktif dengan cara membaca teks yang telah disediakan untuk melatih kemampuan CS dalam menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi saat berinteraksi dengan nasabah. *Role Play* diwajibkan untuk direkam lalu diunggah ke google drive 3x dalam satu minggu.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

6. Menjaga Stand Booth PIMNAS

BRI (Bank Rakyat Indonesia) menjadi sponsor dalam event PIMNAS (Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional) merupakan event mendukung pendidikan, inovasi, dan kreativitas mahasiswa di Indonesia, BRI berkomitmen untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia, khususnya generasi muda yang memiliki potensi besar dalam menciptakan solusi inovatif untuk berbagai tantangan di masyarakat. Penulis ditugaskan untuk mengawasi booth apabila terdapat kendala pada kartu BRIZZI ataupun pembukaan rekening didampingi oleh karyawan BRI.

7. Membuat QRIS

Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) adalah standar kode QR nasional yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan diperkenalkan pada 17 Agustus 2019. Tujuannya adalah untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan keamanan transaksi pembayaran domestik menggunakan kode QR. Penulis mendapat kesempatan pelatihan untuk membuat QRIS dengan *mode merchant presented*, dimana kode QR ditampilkan oleh *merchant* dan dipindai oleh pelanggan menggunakan ponsel mereka untuk menyelesaikan transaksi. Langkah pertama yang dilakukan adalah input data yang direkap oleh team marketing meliputi data pribadi, nama usaha, NPWP, kode kantor cabang menggunakan aplikasi merchant BRI. Dilanjut menunggu *approval* dari tim pusat untuk pencetakan *barcode*.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

8. Membuat Poster PIMNAS & Copywriting

Sebagai bagian dari dukungan Bank BRI terhadap pengembangan inovasi mahasiswa (PIMNAS), penulis berkesempatan terlibat dalam pembuatan poster sponsorship dan *copywriting* untuk *broadcast* whatsapp yang berisi penjelasan singkat tentang pengembangan inovasi mahasiswa nasional (PIMNAS). Poster ini didesain untuk menarik perhatian audiens sekaligus *copywriting* untuk mencerminkan nilai – nilai BRI sebagai mitra strategis yang selalu siap mendukung kegiatan edukatif dan inovatif. Dalam proses ini, penulis memadukan elemen visual yang sesuai dengan tema dan memastikan bahwa pesan sponsorship BRI tersampaikan dengan jelas. Pengalaman ini memberikan penulis wawasan mendalam tentang bagaimana strategi branding dan komunikasi visual diterapkan dalam dunia perbankan, khususnya dalam mendukung acara bergengsi seperti PIMNAS.

Copywriting Broadcast " BRI (Bank Rakyat Indonesia) menjadi sponsor dalam event PIMNAS (Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional) merupakan Langkah strategis dalam mendukung pendidikan, inovasi, dan kreativitas mahasiswa di Indonesia. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BRI berkomitment untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia, khususnya generasi muda, yang memiliki potensi besar dalam menciptakan solusi inovatif untuk berbagai tantangan di masyarakat"

9. Input Data Rekening PIP

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Program Indonesia Pintar adalah program bantuan pendidikan dari pemerintah untuk membantu anak- anak usia sekolah agar terus melanjutkan Pendidikan sampai sekolah menengah atas. Pencairan dana dapat dilakukan di Bank BRI KCP UNAIR. Penulis ditugaskan untuk menginput data siswa PIP ke excel agar supervisor dapat memverifikasi dengan mudah kelengkapan data dan transaksi apa saja yang dilakukan pada hari tersebut.

10. Membeli Hadiah untuk Nasabah

Membelikan hadiah untuk nasabah adalah salah satu strategi Bank BRI KCP UNAIR dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah. Hal ini sering disebut "*Customer Maintenance*". Ini merupakan bentuk apresiasi kepada nasabah atas loyalitas mereka kepada Bank BRI KCP UNAIR. Pada tanggal 02/10/24 penulis berkesempatan untuk ikut membelikan kado yang sesuai untuk nasabah tersebut.

Teori Kepuasan Konsumen

Menurut Adisaputro (2010:67) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang di persepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009: 50) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dan merupakan suatu penilaian komparatif yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan – harapannya, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen tidak puas.
2. Jika kinerja sama dengan harapan, maka konsumen akan puas.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Jika kinerja melampaui harapan, maka konsumen akan sangat puas atau sangat senang.

Dampak dari kepuasan pelanggan sangat signifikan dalam konteks bisnis. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. Sebaliknya, jika pelanggan merasa kecewa, hal ini dapat mengakibatkan hilangnya planggan serta reputasi negative bagi perusahaan. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan adalah elemen kunci dalam strategi pemasaran yang efektif. Memahami bagaimana kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja memungkinkan perusahaan untuk lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan di pasar yang kompetitif.

Teori Perilaku Konsumen

Kotler dan Keller (2008) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai "suatu studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka". Dharmmesta dan Handoko (2000) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai "kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tertentu".

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Memahami perilaku konsumen bukanlah hal yang sederhana, karena banyak faktor yang saling memengaruhi dan berinteraksi satu sama lain. Oleh karena itu, pendekatan pemasaran yang diterapkan oleh suatu perusahaan harus dirancang dengan cermat, memperhatikan berbagai faktor tersebut. Selain itu, pemasar perlu memiliki kemampuan untuk memahami konsumen dengan mempelajari cara mereka bertindak, berpikir, dan membuat keputusan. Meskipun konsumen memiliki beragam perbedaan, mereka juga menunjukkan banyak kesamaan. Penting bagi pemasar untuk memahami baik keragaman maupun kesamaan dalam perilaku konsumen agar dapat memasarkan produk secara efektif. Dengan memahami alasan dan cara konsumen membuat keputusan pembelian, pemasar dapat merancang strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Pemasar yang memahami perilaku konsumen akan lebih mampu memprediksi bagaimana mereka bereaksi terhadap informasi yang diberikan. Hal ini memungkinkan pemasar menyusun strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen.

Dalam konteks Bank BRI, memahami bagaimana nasabah berpikir, bertindak, dan membuat keputusan terkait penggunaan EDC menjadi penting untuk merancang strategi pemasaran yang efektif.

Bisnis Digital

Bisnis digital adalah model bisnis yang mengandalkan teknologi sebagai dasar utama untuk menciptakan keunggulan dalam aktivitas bisnis. Teknologi ini dugunakan untuk menjangkau pasar, memasarkan produk dan layanan, hingga dalam proses menciptakan dan menghasilkan sebuah produk. Menurut Harisno &

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pujadi (2009), Bisnis digital adalah proses menjalankan bisnis secara online, yang mencakup pembelian dan penjualan, serta memberikan layanan kepada pelanggan, dan berkolaborasi dengan mitra bisnis. Menurut Dhillon & Kaur (2012), Bisnis digital memanfaatkan teknologi untuk mendukung pengembangan berbagai proses bisnis, baik proses internal dalam organisasi seperti manajemen sumber daya manusia, system keuangan, dan adsministrasi, maupun proses eksternal seperti penjualan, pemasaran, penyediaan produk dan layanan, serta interaksi dengan pelanggan

Berdasarkan teori diatas, bisnis digital adalah aktivitas yang memanfaatkan teknologi internet sebagai alat utama dalam menjalankan proses bisnis di perusahaan, teknologi ini juga memungkinkan pengurangan biaya operasional karena semua aktivitas perusahaan dapat dilakukan secara online. Sejak internet menjadi dapat diakses secara luas baik untuk bisnis maupun individu, teknologi informasi telah mengubah infrastruktur dan operasi bisnis. Perubahan inimemberikan dampak besar pada cara bisnis beroprasi sehari-hari, dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya data dan teknologi yang tersedia

Bisnis digital telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI, dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan pengalaman nasabah. Bank BRI, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, telah mengadopsi berbagai teknologi digital untuk mendukung transformasi bisnisnya.

Technology Acceptance Model (TAM)

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Technology acceptance model (TAM) adalah sebuah model yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara manfaat suatu sistem dan kemudahan penggunaannya. *Technology Acceptance Model* (TAM) biasanya digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan kemajuan teknologi, dan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi seleksi, pengakuan, dan niat dalam penggunaan inovasi (Purwanto dan Budiman, 2020). *Technology Acceptance Model* (TAM) menyoroti faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi teknologi baru. Ini juga menunjukkan bahwa terdapat factor - faktor tertentu yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang terkait bagaimana dan mengapa mereka ingin menggunakan teknologi baru tersebut. Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) diasumsikan bahwa terdapat 2 faktor utama yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan teknologi baru yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*Ease of Use Perceived*) Maksud dari persepsi ini adalah pengguna meyakini bahwa penggunaan teknologi akan mempermudah dan meningkatkan efisiensi kerja.
2. Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usfulness*) *Perceived usefulness* merupakan keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan mendatangkan banyak manfaat bagi penggunanya.

Electronic Data Capture (EDC)

Bank BRI telah mengadopsi teknologi *Electronic Data Capture* (EDC) sebagai bagian penting dari layanan perbankan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan dalam proses transaksi. Electronic Data Capture adalah sistem

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terkomputerisasi yang dirancang untuk mengumpulkan data dalam format elektronik. Saat ini, EDC lebih umum digunakan untuk memproses pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit. EDC dilengkapi dengan fitur pembayaran lain yang terhubung secara *realtime*. Manfaat yang diperoleh dari transaksi menggunakan EDC antara lain:

1. Praktis, pihak nasabah bisa bertransaksi tanpa perlu membawa atau menggunakan uang tunai.
2. Meminimalisir resiko peredaran uang palsu yang beredar di tengah masyarakat.

Adapun cara transaksi menggunakan mesin EDC tersebut adalah pihak konsumen memberikan kartu kesepakatan dengan pihak bank berupa kartu ATM atau kartu kredit kepada operator mesin atau *teller*. Selanjutnya *teller* atau kasir memasukkan data sesuai permintaan konsumen tersebut. Lalu mesin akan mengirim data kepada bank yang bersangkutan untuk diproses. Setelah data diproses, kemudian penyelesaian transaksi ditandai dengan keluarnya bukti berupa struk yang dikirim sistem komputer bank kepada mesin EDC dan terletak di counter kasir yang dioperasikan oleh teller (Erbabley, 2013).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis Permasalahan

Beberapa kendala yang ditemukan penulis pada saat penggunaan mesin EDC adalah:

1. **Gangguan Koneksi Internet Pada Mesin EDC Yang Mengakibatkan Pemotongan Saldo Nasabah Tanpa Transaksi Berhasil**

Saat melaksanakan magang untuk tugas akhir di Bank BRI KCP UNAIR, salah satu kendala yang sangat sering terjadi terkait penggunaan mesin EDC adalah koneksi internet yang buruk. Koneksi internet yang tidak stabil ini sering kali mengganggu proses transaksi antara merchant dengan customer, yang berdampak pada kepuasan nasabah dan efisiensi operasional merchant. Gangguan koneksi ini terutama terjadi karena mesin EDC menggunakan SIM card sebagai media koneksi internet, yang bergantung pada kualitas jaringan di lokasi tersebut. Dalam kasus ini, sinyal jaringan di area tertentu cenderung lemah sehingga mengakibatkan transaksi gagal di proses namun saldo nasabah telah terpotong

2. **Kurangnya Edukasi Mengenai Penggunaan Mesin EDC Yang Berdampak Terhadap Familiaritas Nasabah**

Saat melakukan survey pasar ternyata tidak semua masalah atau pelanggan terbiasa menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) untuk transaksi pembayaran menggunakan kartu debit / kredit. ketidaktahuan atau kurangnya familiaritas nasabah terhadap mesin EDC dapat menimbulkan berbagai masalah selama proses transaksi, seperti kesalahan memasukkan pin, kebingungan saat memilih jenis transaksi, ketidaknyamanan menggunakan fitur pembayaran contactless.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pembahasan

1. **Gangguan Koneksi Internet Pada Mesin EDC Yang Mengakibatkan Pemotongan Saldo Nasabah Tanpa Transaksi Berhasil**

Mesin EDC (Electronic Data Capture) merupakan perangkat penting yang mendukung transaksi pembayaran menggunakan kartu debit atau kredit. Fungsi utama mesin EDC adalah membaca data dari kartu, mengirimkan informasi ke server bank, dan menerima otorisasi atau verifikasi secara real-time. EDC memerlukan koneksi internet yang stabil, yang umumnya diperoleh melalui penggunaan SIM card. Kecepatan dan kestabilan koneksi internet ini sangat bergantung pada lokasi geografis serta kualitas jaringan operator yang digunakan. Koneksi internet memungkinkan mesin EDC menghubungkan data transaksi dengan server bank untuk melakukan proses otorisasi, namun ketika koneksi terganggu, mesin EDC tidak dapat mengirimkan atau menerima data yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Akibatnya terjadi masalah yang kompleks pada mesin EDC adalah ketika transaksi dinyatakan gagal di layer mesin, tetapi saldo nasabah sudah terpotong dari rekening mereka. Gangguan koneksi internet ini terjadi karena lemahnya sinyal jaringan di lokasi tertentu, atau tingginya jumlah pengguna jaringan di area yang sama. Bagi nasabah, hal ini menimbulkan kekhawatiran karena saldo yang terpotong belum jelas statusnya. Proses menyelesaikan masalah ini tidak sederhana, nasabah harus menghubungi customer service / call center BRI untuk melaporkan masalahnya. Langkah ini memerlukan usaha tambahan dari nasabah, mulai dari mengumpulkan dokumen pendukung, memberikan detail transaksi dan lain – lain. System perbankan biasanya

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memerlukan waktu beberapa hari kerja untuk memverifikasi transaksi. Nasabah mungkin akan merasa cemas atau tidak puas dengan layanan bank, yang pada akhirnya dapat merusak citra bank. Masalah yang terjadi pada mesin EDC, di mana transaksi dinyatakan gagal namun saldo nasabah sudah terpotong berkaitan dengan teori kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Adisaputro (2010) dan Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan konsumen berhubungan erat dengan perbandingan kinerja yang diterima konsumen. Nasabah memiliki harapan tinggi terhadap kelancaran transaksi, namun mesin EDC mengalami gangguan koneksi dan transaksi gagal diproses. Maka ini jelas akan menimbulkan ketidakpuasan.

Untuk mengatasi masalah koneksi internet yang tidak stabil pada mesin EDC, Bank BRI dapat mempertimbangkan menyediakan mesin EDC berbasis koneksi kabel (LAN) karena koneksi internet kabel dapat menjadi solusi jangka Panjang yang lebih stabil dibandingkan SIM card. Bank BRI juga mengembangkan penggunaan SIM card lebih dari satu operator, hal ini memungkinkan perangkat untuk beralih ke jaringan lain jika sinyal dari operator utama melemah.

2. **Kurangnya Edukasi Mengenai Penggunaan Mesin EDC Yang Berdampak Terhadap Familiaritas Nasabah**

Ketidaktahuan atau kurangnya familiaritas terhadap penggunaan mesin ini seringkali menjadi kendala yang signifikan bagi pemilik usaha dalam memastikan kelancaran proses transaksi. Salah satu masalah utama adalah ketidakmampuan pemilik usaha untuk mengoperasikan mesin EDC dengan benar. Hampir semua dari mereka yang tidak memahami langkah awal seperti mengaktifkan mesin EDC,

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memastikan perangkat terhubung dengan internet. Pemilik usaha juga menghadapi kebingungan dalam memilih metode pembayaran yang sesuai. Mesin EDC ini menawarkan berbagai opsi seperti pembayaran menggunakan kartu kredit, kartu debit, atau QRIS. Namun jika pemilik usaha tidak paham terhadap opsi – opsi ini menyebabkan proses transkasi berjalan lambat atau bahkan gagal. Pemilik usaha mungkin juga mempertimbangkan kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan manfaat langsung yang ditawarkan EDC sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Dengan memahami motivasi ini, Bank BRI dapat menyusun pendekatan yang lebih personal, seperti memberikan edukasi mengenai keunggulan EDC atau mendemonstrasikan cara penggunaannya secara langsung. Team RMFT harus memastikan pemilik usaha paham terhadap kemudahan teknologi EDC yang akan meningkatkan efisiensi kinerja. Solusi yang dapat dilakukan Bank BRI KCP UNAIR adalah, Bank BRI KCP UNAIR menyediakan program pelatihan dan edukasi terkait penggunaan mesin EDC. Pelatihan ini harus dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang cara mengoperasikan mesin secara efektif, menangani masalah teknis, dan memanfaatkan fitur tambahan yang tersedia. Panduan penggunaan yang mudah dipahami, seperti buku manual atau video tutorial juga dapat menjadi alat bantu yang praktis. Edukasi ini bertujuan untuk mengedukasi pemilik usaha terhadap manfaat, kemudahan penggunaan mesin EDC dan tingkat efektivitas yang didapatkan, solusi ini berkaitan dengan *Perceived Usefulness* (PU) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencerminkan sejauh mana pemilik usaha atau nasabah merasa bahwa penggunaan mesin EDC akan meningkatkan pengalaman transaksi dan keefisienan kinerja

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

operasional mereka. EDC juga akan membantu mereka memberikan pelayanan yang lebih baik, serta membangun kepercayaan pelanggan.

Kesimpulan

Penulis menjalankan magang di Bank BRI KCP UNAIR selama 3 bulan terhitung mulai tanggal 9 September 2024 sampai dengan 9 desember 2024. Selama magang berlangsung penulis ditempatkan di divisi marketing. Program magang ini menjadi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) STIE YKPN program studi Manajemen. Selama menjalankan program magang, penulis memperoleh berbagai pengalaman berharga yang berkaitan dengan dunia perbankan, terutama dalam mendukung proses operasional dan pelayanan nasabah.

Kegiatan magang ini cukup beragam dan memberikan banyak pengalaman, sehingga membantu penulis dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya di bidang pemasaran. Penulis juga mendapat pemahaman tentang pelayanan yang baik merupakan elemen kunci dalam layanan perbankan. Di industri yang sangat bergantung kepada kepercayaan dan kepuasan nasabah, kemampuan memberikan layanan yang ramah, responsif, dan solutif memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dan citra positif institusi perbankan.

Penulis mengerjakan pekerjaan beragam yang berhubungan dengan nasabah seperti membuat QRIS, cetak kartu tanda mahasiswa, registrasi Program Indonesia Pintar (PIP). Penulis juga diberi kesempatan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan di luar tugas kantor, seperti menghadiri Airlangga Run untuk memperingati hari

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ulang tahun Universitas Airlangga, Makan bersama dengan seluruh karyawan BRI KCP UNAIR di setiap akhir bulan.

Rekomendasi

Rekomendasi Bank BRI KCP UNAIR:

1. **Membuat software untuk meningkatkan rekap data seperti rekap pip**

   Diharapkan Bank BRI KCP UNAIR membuat software untuk rekap data otomatis guna meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data PIP. Dengan adanya system otomatis ini, proses rekapitulasi data yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu dapat disederhanakan, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih produktif.

2. **Kolaborasi team ditingkatkan untuk mencapai target karena kurang komunikasi**

   Diharapkan Bank BRI KCP UNAIR meningkatkan kolaborasi team agar target bank dapat terpenuhi dengan optimal. Kolaborasi tim yang efektif sangat penting untuk menciptakan sinergi antaranggota tim dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan bersama

Rekomendasi untuk Perguruan Tinggi:

1. **Kerja Sama yang Lebih Luas dengan Mitra Industri**

   Diharapkan STIE YKPN untuk memperluas kerja sama dengan mitra industri dalam rangka menyediakan tempat magang mahasiswa yang sesuai dengan bidang studi mereka. STIE YKPN juga diharapkan dapat

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memperkuat perannya dalam memfasilitasi rekrutmen langsung atau job fair yang menghadirkan berbagai mitra industri upaya memperluas peluang kerja bagi lulusan.

Refleksi Diri

Melalui program magang di Bank BRI KCP UNAIR, penulis mendapatkan pengalaman berharga yang tidak hanya memperluas wawasan tentang dunia kerja di sector perbankan tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang tanggung jawab professional di lingkungan kerja yang dinamis.

Program magang ini memberikan tantangan yang signifikan, seperti harus menyesuaikan diri dengan budaya kerja yang baru dan menavigasi lingkungan kerja yang sering kali penuh tekanan. Dalam menghadapi tantangan tersebut, penulis mendapatkan banyak bantuan dari karyawan Bank BRI KCP UNAIR yang sangat baik dan kompeten. Mereka membimbing tetapi juga memberikan dukungan moral. Bimbingan mereka sangat membantu penulis dalam memahami alur kerja perbankan, seperti proses operasional EDC, pelayanan nasabah, serta pentingnya menjaga kerahasiaan data. Penulis menyadari ketelitian sangat penting pada saat pengelolaan data nasabah seperti input nomor kartu BRIZZI di web, menginput data untuk pembuatan QRIS yang sangat sensitive.

Secara keseluruhan, program magang ini memberikan pengalaman yang tidak hanya memperkaya pengetahuan teoritis tetapi juga membekali penulis dengan keterampilan yang relevan untuk menghadapi dunia kerja. Refleksi ini menjadi fondasi yang kuat bagi penulis untuk melangkah lebih percaya diri dan siap

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menghadapi tantangan di masa depan. Karyawan Bank BRI KCP UNAIR telah memberikan kontribusi besar dalam perjalanan ini, penulis sangat berterimakasih atas bimbingan, dukungan, dan kehangatan mereka selama program magang berlangsung. Penulis berharap dapat menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama magang untuk karir professional di masa depan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

BANK RAKYAT INDONESIA. (2015). Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Bank BRI*, 51. https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/pdf-viewer.html?read=/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf

Hadi, M. M. (2017). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ahass Ud. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu*. 10–10.

Ii, B. A. B., Teori, A. K., & Digital, B. (2012). *Kenneth C. Laudon and Jane P Laudon, Manajemen Information System: Managing the Digital Firm , New Jersey: Prentice Hall , 2010. 1 11*. 11–40.

Maros, H., & Juniar, S. (2016). Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *Jurnal Akuntansi*, 1–23.

Muhammad Handoko. (2008). Perilaku Konsumen. *E jurnal universitas atma jaya yogyakarta*, *7*, 8–28. https://e-journal.uajy.ac.id/2637/3/2EM16643.pdf

Suprayogi, A. M., & Wahyuati, A. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, *6*(1), 1–17.

repository.stieykpn.ac.id