

**Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Menggunakan Fasilitas *E-Banking***  
**(Pada Bank Nagari Cabang Tapus, Kabupaten Pasaman)**

**Annisa Fitri<sup>1\*</sup>, Yuwarman Mansur<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[annisafitri8778@gmail.com](mailto:annisafitri8778@gmail.com), [mansuryuwarman@gmail.com](mailto:mansuryuwarman@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana Upaya Peningkatan kualitas pelayanan bank Nagari Cabang Tapus dalam menggunakan fasilitas *E-banking*. Sementara Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif dengan informan beberapa karyawan yang terpilih yaitu 15 karyawan Bank Nagari Cabang Tapus Kabupaten Kabupaten Pasaman. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bank nagari cabang Tapus kabupaten Pasaman dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam menggunakan fasilitas *E-Banking* menggunakan 5 (Lima) Metode yaitu: *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empaty* (Perhatian). Dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Dengan kegiatan antara lain: Menjelaskan produk *E-Banking* secara jelas/baik/detail, Membantu nasabah yang kesulitan dalam melakukan transaksi, menyediakan parkir khusus, menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat, paling lama 4 Hari jam Kerja dan jika permasalahan lebih parah maka 14 hari jam kerja. Sementara Kendala dan hambatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, dari segi bahasa, internet dan usia (Lansia) dan solusi dalam mengatasi kendala tersebut dengan meminta security atau karyawan lain dalam menerjemahkan bahasa yang digunakan nasabah, dan menjelaskan manfaat dan kegunaan dari transaksi menggunakan fasilitas *E-Banking*.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Fasilitas *E-Banking*.

**Abstract**

The purpose of this study is to analyze how efforts to improve the service quality of Nagari Bank Tapus Branch use E-banking facilities. While the method used in this research is using field research (Field Research) with a qualitative approach with several selected employee informants, namely 15 employees of Bank Nagari, Tapus Branch, Pasaman Regency. The data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The results showed that the service quality of the Nagari branch of the Tapus Pasaman district bank in an effort to improve service quality in using e-banking facilities used 5 (five) methods, namely: Assurance, Reliability, Tangible, Empathy. ). And Responsiveness (Responsiveness). With activities including: Explaining E-Banking products clearly/good/detailed, Helping customers who have difficulty making transactions, providing special parking, solving problems quickly and precisely, no longer than 4 working days and if the problem is more severe then 14 days working hours. While the constraints and obstacles of employees in providing services to customers, namely, in terms of language, internet and age (elderly) and solutions to overcome these obstacles by asking security or other employees to translate the language used by customers, and explaining the benefits and uses of transactions using the facility E-Banking.

**Keywords:** Quality, E-Banking Facility Service.

**PENDAHULUAN**

Istilah "Bank Syariah" adalah lembaga yang praktik usahanya berlandaskan prinsip syariah dan tidak termasuk bunga atau riba. Sistem perbankan syariah, atau "Perbankan Syariah," adalah salah satu yang telah berkembang sesuai dengan hukum Islam (Nina Indah Febriani, 2016). Kualitas layanan telah menjadi sangat penting bagi semua pelanggan karena pelanggan yang puas sangat penting untuk pembentukan dan pertumbuhan bisnis yang sukses. Dalam industri jasa keuangan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan harus dipertahankan dengan segala cara. Karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk pertumbuhan dan reputasi perusahaan di masyarakat luas, memberikan layanan berkualitas tinggi adalah prioritas utama. Layanan pelanggan yang buruk adalah penyebab utama kerugian merek dan dapat merusak reputasi organisasi (Engkur, 2018).

Metode yang digunakan bank syariah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan harapan nasabahnya. Harapan setiap pelanggan berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan; pelanggan ingin merasa aman dan terjamin ketika melakukan transaksi keuangan dengan bank mereka. Dalam sebuah ayat telah memberikan suatu cara untuk memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada seseorang. Yaitu terdapat dalam surah Al-Imran ayat 159.

فَإِمَّا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَٰحْمٌ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفَضُوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَا وَرَهُمْ فِي الْأَعْمَرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَ كَلَّ عَلَى  
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :*“maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*. (Rafidah, 2014).

Lanskap teknologi dan info yang terus berkembang memiliki koneksi yang erat dengan sistem data dan komunikasi yang selalu aktif dan selalu terhubung dari sektor keuangan melalui internet. Bentuk teknologi yang umum digunakan oleh masyarakat antara lain komputer, tablet, dan smartphone, yang semuanya bertujuan untuk mempermudah kehidupan masyarakat dengan memudahkan mereka mencari dan berkomunikasi dengan sumber informasi yang relevan. Teknologi juga digunakan sebagai media perbankan elektronik, dimana transaksi dilakukan secara digital melalui komputer, telepon seluler, dan internet (Aan Ansori, 2017). Yang dimaksud dengan "e-banking" adalah suatu sistem yang memungkinkan nasabah (baik individu maupun bisnis) untuk mengakses rekening mereka, melakukan transaksi bisnis, atau mempelajari lebih lanjut tentang produk dan layanan bank melalui Internet (Muhaad Dayyan, Nurjanah & Uci Dinda Ayu Bestari, 2022).

Munculnya teknologi baru telah mendorong layanan perbankan yang berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan. Salah satu cara bank berusaha untuk melayani pelanggan mereka dengan lebih baik adalah dengan membuat E-Banking tersedia 24/7 dari komputer manapun dengan koneksi internet. Harapan nasabah terhadap layanan perbankan seperti kecepatan dan ketepatan harus terpenuhi.

E-Banking atau sering dikenal dengan Internet Banking merupakan layanan yang disediakan oleh bank dengan tujuan untuk memudahkan hidup nasabahnya. Internet banking memudahkan semua nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan rutin dengan memungkinkan mereka untuk mengakses rekening mereka secara online dan menggunakan berbagai fitur yang mudah, seperti cek saldo, transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan (seperti pembayaran listrik), transportasi, dan lainnya, dan lainnya.

Baik pemegang saham maupun perusahaan memperoleh keuntungan dari pengaturan ini; bagi pemegang saham, salah satu keuntungannya adalah membuat transaksi perbankan menjadi lebih cepat dan murah. Manfaat bagi bank ada dua: peningkatan efisiensi dan biaya yang lebih rendah terkait dengan penyediaan layanan perbankan tanpa perlu membuka lokasi cabang secara fisik (Mislah Hayati Nasution & Sutisna, 2015).

Manfaat menggunakan E-Banking memiliki beberapa risiko, sehingga tindakan pencegahan yang tepat harus dilakukan. Ada nomor identifikasi pribadi (PIN) yang diperlukan untuk digunakan di ATM, sementara ID Pengguna dan PIN terpisah dikeluarkan untuk digunakan dengan perbankan telepon, perbankan online, dan perbankan pesan teks. Bank biasanya memberikan langkah-langkah keamanan tambahan seperti Piranti, yang bertujuan untuk menghasilkan PIN acak untuk digunakan dengan perbankan online. Sedangkan registrasi nomor HP yang aktif diperlukan untuk SMS Banking (Aan Ansori, 2017).

Dari keunggulan dari penggunaan fasilitas *E-Banking* dalam transaksi perbankan Syariah, sangat menarik minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *E-Banking* ini dikarenakan memudahkan nasabah dalam bertransaksi hanya dengan menggunakan *Handphone* saja tanpa harus langsung ke bank. Namun pada kenyataannya masih banyak di antara nasabah yang ragu akan keamanan dari menggunakan fasilitas *E-Banking* yang telah disediakan oleh Pihak bank Syariah dan lebih memilih untuk langsung bertransaksi ke bank. Hal ini dibuktikan melalui Observasi awal dengan nasabah Bank Nagari Syariah Tapus Kabupaten Pasaman, yang menyatakan bahwasanya ia ragu dan takut untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Nagari Syariah, dan ia juga tidak tahu cara menggunakannya beserta fungsi dari layanan *E-Banking* Yang disediakan oleh Bank tersebut.

**Tabel 2. Perkembangan Jumlah Nasabah yang Menggunakan *E-Banking* 2017-2021.**

Tahun	$\Sigma$ Nasabah <i>E-Banking</i>	Naik/Turun	
		$\Sigma$	%
2017	89	-	-
2018	116	27	30,33
2019	137	21	18,10
2020	154	17	12,40
2021	170	16	10,39

*Sumber: Bank Nagari Cabang Tapus*

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking*. Pada tahun 2018 jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking* mengalami kenaikan sebanyak 27 nasabah atau 30,33% ditandai dengan bertambahnya jumlah nasabah menjadi 116 dari tahun sebelumnya yaitu 89 nasabah. Pada tahun 2019 jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking* mengalami kenaikan sebesar sebanyak 21 nasabah atau 18,10% ditandai dengan bertambahnya jumlah nasabah menjadi 137 sari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking* mengalami kenaikan sebanyak 17 nasabah 12,40% ditandai dengan bertambahnya jumlah nasabah menjadi 154 dari tahun sebelumnya. Dan pada tahun 2021 jumlah nasabah yang menggunakan *E-Banking* mengalami kenaikan sebanyak 16 nasabah atau 10,39% ditandai dengan bertambahnya jumlah nasabah menjadi 170 dari tahun sebelumnya.

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas E-Banking setiap tahunnya mengalami penurunan, masih banyak di antara nasabah yang ragu/takut akan keamanan dalam menggunakan fasilitas *E-Banking*.

## **Kajian Pustaka**

### **Bank Syariah.**

Sebaliknya, definisi bank yang dikemukakan oleh sejumlah ahli antara lain G.M. Verryn Stuart, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan kredit dalam bentuk uang yang diterima dari pelanggan tersebut. Terlepas dari kenyataan bahwa ada cara untuk mengeluarkan uang kertas atau logam baru (Ahmad Supriyadi, 2017).

Bank didefinisikan sebagai suatu usaha yang menerima simpanan dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan meminjamkannya kembali dalam bentuk lain untuk tujuan pemberian pinjaman dan transaksi keuangan lainnya. Definisi ini diperbaharui dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Lembaga Keuangan (UU Perbankan) dengan UU No. 10 Tahun 1998 (UU Perbankan). Oleh karena itu, bank Syariah adalah lembaga keuangan yang bertindak sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana agar keduanya dapat melakukan usaha atau kegiatan lain yang sesuai dengan syariat. Bank syariah adalah bank yang tidak membebankan bunga atas setiap transaksi keuangannya. Ini mencakup semuanya, mulai dari menerima setoran hingga melakukan penarikan dan segala sesuatu di antaranya (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

### **Prinsip Bank Syariah.**

Prinsip perbankan Syariah berlaku untuk semua jenis kegiatan usaha yang tidak melibatkan penggunaan zat yang dilarang, seperti: 1) Bunga, atau riba atau bunga, adalah bentuk pembayaran haram, seperti dalam hal penukaran barang yang sama jenisnya tetapi berbeda kualitas dan jumlahnya serta waktu penyerahan (*fudhl*) yang berbeda atau dari pinjaman dengan syarat-syarat yang melekat, sehingga peminjam harus mengembalikan lebih dari yang dipinjamnya. waktu habis (*nasih*), sesuai dengan Surah Al-Baqarah, Bab 2, Ayat 275. 2) Perjudian adalah transaksi yang tujuan utamanya adalah keuntungan finansial dan penyelesaian ketidakpastian atau ambiguitas. Ketiga, dalam konteks Al-Maidah (5) ayat 91, Gharar adalah segala bentuk transaksi yang tidak jelas subjek, pemilik, tempat, dan sifat transaksinya. 4) Transaksi yang menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lain tidak sah menurut hukum Syariah, atau hukum Islam. 5) Suatu transaksi adalah haram jika objek dan orang yang terlibat dalam transaksi tersebut secara tegas dilarang oleh Syariah (Muhammad Arafat Yusmad, 2012). sementara Menurut Jundiani (2009:640), prinsip dasar perbankan Syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Sunah Nabi. yaitu: Keadilan, Kebersamaan dan Kehalalan

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sejauh mana seseorang bersedia untuk keluar dari caranya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. produk dan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; karyawan yang terampil dan termotivasi dengan tepat; proses yang efisien; dan lingkungan fisik yang menyenangkan. Kualitas layanan, kemudian, adalah ukuran seberapa baik bisnis memenuhi harapan pelanggannya untuk kualitas layanan yang mereka terima dan seberapa akurat harapan tersebut sesuai dengan pengalaman mereka, serta dengan janji yang dibuat dalam iklan dan materi promosi lainnya (Anita Elvi Mutiasari & Embun Duriyany Soemarso, 2020).

### **Standar Penilaian Kualitas Pelayanan**

Ada lima pendekatan yang berbeda: 1) Jaminan , yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, kepercayaan diri, dan kepercayaan staf dan bebas dari bahaya, risiko, atau kecemasan. 2) Kehandalan, diartikan sebagai “kemampuan untuk secara konsisten

memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan”; ini berarti bahwa perusahaan menyediakan layanannya sejak awal. Ketiga, fasilitas fisik, peralatan, personel, dan saluran komunikasi semuanya dianggap sebagai aset berwujud oleh Tjiptono. Hal ini terlihat dari penyajian fasilitas fisik seperti gedung dan front office, ketersediaan lahan parkir, efisiensi, kebersihan, dan kenyamanan ruang kerja, serta kelengkapan alat komunikasi dan presentasi karyawan. 4) Perhatian, Empati adalah perasaan perhatian, kebaikan, komunikasi yang baik, pertumbuhan pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Kemampuan merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat dikenal dengan daya tanggap (Rudy Hryanto, 2020).

#### **Faktor-Faktor yang menyebabkan kualitas Pelayanan buruk**

Terdapat 6 (Enak) faktor yaitu 1) Tidak baik dalam melayani Konsumen, dalam memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan yang luas dan baik, karena semakin baik dan luas pengetahuan seseorang maka akan semakin luas ide yang tumbuh untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. 2) berpakaian tidak sopan/baik/sesuai, cara berpakaian hal yang pertama yang dinilai oleh seseorang jika berpakaian dengan baik maka nasabah akan menyukainya. 3) cara berbicara kurang sopan dan dengan nada yang kasar, cara bisa yang kurang sopan akan menyinggung hati nasabah yang akan menumbuhkan emosi. 4) Bau badan mengganggu, 5) cemberut atau pasang muka kusam, dan 6) Kurang percaya diri/kurang pede, jika informasi yang diberikan saat menyampaikan tidak pede maka akan membuat nasabah jengkel (Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Ylis Nurul Aini, 2018).

#### **Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan**

Terdapat 3 (Tiga) Faktor yaitu: 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, maksudnya yaitu jangan memberikan janji palsu atau janji yang tidak tepat yang tidak bisa di tepati oleh perusahaan karena jika janji ini diberikan dan perusahaan tidak bisa menepati janji tersebut maka akan tidak terpenuhi harapan dari pelanggan. 2) Mengelola Bukti, nasabah lebih mempercayai bukti yang sejelas yang didapat dari pelayanan yang di berikan. Dan 3) Mengembangkan Kualitas Budaya, memperbaiki sikap, keyakinan, norma, nilai tradisi dan lain lain (Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Ylis Nurul Aini, 2018).

#### **Kualitas Pelayanan Dalam Islam**

Dalam kitab suci umat Islam Sohih, sahabat Abu Hurairah r.a. menjelaskan sebuah hadits yang mendalam: *"Barangsiapa menghilangkan (memberikan solusi untuk) penderitaan seorang mukmin di bumi, maka penderitannya akan dihapus oleh Allah pada hari kiamat." Siapa pun yang membantu orang lain yang sedang berjuang akan menemukan bahwa Allah membuat hidup mereka lebih mudah di dunia ini dan di akhirat. Dan siapa pun yang mematikan aib seorang Muslim dapat dipastikan bahwa Allah akan mematikan aibnya juga.*

Hadis tersebut mengklaim penjelasan bahwa jika kita ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama maka Allah juga akan melarang kita baik di dunia maupun akhirat jika kita ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama. membantu mengerjakan pekerjaan rumah, berbagi ilmu, bekerja sama menyelesaikan sesuatu, memberi nasihat, dan lain-lain (Rafidah, 2014).

Ada enam jenis pengabdian menurut ajaran Islam: 1) Kejujuran (Siddiq), 2) Tanggung jawab (Al-Amanah), 3) Integritas (Tauhid), dan 4) Amanah (Al-Kadzib).tidak berdusta, ucapan sesuai dengan tindakan, 5) Rendah Hati (*Khidmah*), 6) dan Tidak Melupakan tujuan akhir yaitu akhirat (Rafidah, 2014).

#### **E-Banking/Internet Banking**

*Elektronika Banking (E-Banking)* merupakan layanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya untuk memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan mereka dalam hal transaksi keuangan. Dengan menggunakan layanan ini, nasabah dapat menghemat waktu dengan tidak harus mengunjungi cabang secara fisik, mengantre di ATM, atau pergi ke bank (Nih Lu Sri Rahayu Ginabtra, 2020).

### **Produk-Produk *E-Banking***

Ada beberapa produk e-banking lainnya, seperti: 1) Automated teller machine (ATM) adalah mesin yang dapat menerima setoran, penarikan, cek saldo, penarikan rekening, dan metode pembayaran lainnya. 2) Perangkat penangkap data elektronik (EDC) menerima transaksi pembayaran dengan menghubungkan ke server bank atau perangkat pemrosesan keuangan lainnya dan rekening bank pelanggan. Jenis produk E-Banking yang ketiga adalah Cash Deposit Machine (CDM), yang menyerupai ATM dan dapat digunakan untuk melakukan penyetoran serta transaksi perbankan lainnya. 4) Transaksi yang dilakukan melalui telepon dan didukung oleh sistem Interactive Voice Response (IVR) merupakan "Phone Banking". 5) SMS Banking adalah praktik melakukan transaksi keuangan melalui ponsel atau tablet dengan memasukkan informasi yang relevan ke dalam field yang sesuai dalam pesan SMS (Short Message Service). 6) Video banking adalah cara melakukan bisnis dan berkomunikasi dengan staf bank dengan menggunakan sarana audio dan visual untuk memasukkan informasi, menerima pernyataan, dan mendapatkan kartu baru. 7) Internet Banking adalah proses melakukan transaksi keuangan melalui internet dengan menggunakan komputer pribadi atau Personal Digital Assistant (PDA) dan Graphical User Interface (GUI) yang menampilkan menu lengkap dan informasi yang relevan pada layar perangkat yang digunakan untuk melakukan transaksi. 8) Mobile banking adalah proses melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan jaringan nirkabel perangkat seluler dengan menggunakan layanan data yang telah diatur sebelumnya oleh operator jaringan seluler perangkat tersebut (Unggul Besoeky, DKK, 2020).

### **Fasilitas E-Banking**

Khan (2017) dan Driga dan Isac (2014), mengatakan bahwa nasabah dapat menggunakan berbagai bentuk fasilitas yang disediakan oleh *E-Banking* yaitu 1) Melihat rekening secara periodik, 2) Melihat transaksi terakhir, 3) Mengunduh bukti transaksi, 4) Mengunduh Aplikasi *Mobile Banking*, *Electronic banking* dan lain sebagainya, 5) Mentransfer dana melalui rekening milik nasabah, transfer dana baik di dalam negeri maupun keluar negeri, 6) Membeli dan menjual investasi, 7) Menggunakan aplikasi pinjaman dan transaksi pembayaran (Unggul Besoeky, DKK, 2020).

### **Manfaat E-Banking**

Khan (2017), Jahangir, Zahid, Jan, Khan (2016), Degar (2014), Driga dan Isac (2014), Gautama dan Khare (2014), mereka menyatakan berbagai manfaat dari *E-Banking* yaitu sebagai berikut: 1) Layanan (*services*), layanan akan memberikan kenyamanan baik pihak bank maupun nasabah untuk mengakses dengan mudah dan praktis hanya log in di website. 2) Kenyamanan (*convenience*), bisa melakukan berbagai transaksi berupa pembayaran dan pembaharuan rekening. 3) Tingkat bunga yang lebih baik (*Better rates*), bagi yang menggunakan fasilitas *E-Banking* pada kegiatan pinjaman lebih rendah seperti bank yang tidak membutuhkan karyawan. 4) Mobilitas (*mobility*), dengan adanya *E-Banking* maka akan meningkatkan mobilitas dari penggunaan sebelumnya yaitu *internet banking*. 5) Peningkatan penghematan waktu dan rasa nyaman (*increased comfort and time saving*), 6) Akses informasi

yang cepat dan berkelanjutan (*quick and continuous access to information*), 7) Manajemen kas yang lebih baik (*beter cash Management*), melakukan transaksi 24 jam termasuk di hari libur. 8), Kecepatan (*speed*), akan mempercepat transaksi perbankan dibandingkan sebelum adanya E-Banking. 9) Manajemen pendanaan (*funds Management*), 10) Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dari manusia (*reduces the chances of error*), 11) Membantu kesetiaan nasabah (*develops loyalty in costumers*), 12) Menghilangkan hambatan geografis (*removes geographical barries*), 13) Mengurangi terjadinya kecurangan dalam transaksi (*reduce frauds in transaction*), 14) E-banking juga membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan lainnya seperti melihat dan mencetak rekening, melihat riwayat transaksi, melakukan transfer dana, dan lain-lain (Unggul Besoeky, DKK, 2020).

### **Kendala Yang Di Hadapi E-Banking**

Adapun kendala yang dihadapi E-Banking yaitu: 1) Kerelasiaan (*Relationship*) nasabah diharuskan untuk hadir ke bank karena transaksi seperti persetujuan pinjaman harus dilakukan tatap muka untuk melakukan transaksi. 2) Transaksi yang kompleks (*complex transactions*) maksudnya yaitu nasabah diharuskan untuk hadir ke kantor pusat karena ada beberapa layanan yang membutuhkan nasabah misalnya tanda tangan dan transfer yang melebihi limit. 3) Keamanan (*security*), keamanan dari data nasabah tergantung dari kehati-hatian nasabah karena yang berperan penting dalam menjaga kerahasiaan data adalah diri sendiri. 4) kemampuan dalam mengadopsi teknologi global (*user friendliness*), 5) Kepercayaan (*Trust*) antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap E-Banking baik dari pemerintah, sektor publik, maupun sektor swasta yang terkhusus antara pihak bank dengan pihak nasabahnya, 6) Kecepatan transaksi (*transaction speed*), 7) Keakuratan (*accuaracy*) (Unggul Besoeky, DKK, 2020).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif, atau Pendekatan kualitatif, adalah jenis penelitian yang menggunakan kata-kata, bukan angka dan pengukuran, untuk menggambarkan peristiwa atau fenomena dalam lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mempelajari bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Menggunakan fasilitas E-Banking. Lokasi yang dipilih tenaga ahli adalah Bank Nagari Cabang Tapus di Provinsi Pasaman. Data yang digunakan dibagi menjadi dua kategori: data primer, yang berasal langsung dari sumbernya, dan data sekunder, yang telah disusun oleh orang lain, atau pihak lain, dan ditemukan di sumber sekunder seperti buku, jurnal, laporan, tesis, dan seterusnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari Bank Nagari Kantor Cabang Tapus, Kabupaten Pasaman.

Sumber data dalam penelitian ini di dapat melalui informan yang bersangkutan yang menjadi obyek dari penelitian yaitu beberapa karyawan yang terpilih 15 Karyawan Bank Nagari Cabang Tapus Kabupaten Pasaman Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang konkrit dan jelas mengenai bagaimana bentuk kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan fasilitas E-Banking. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan kemudian penarikan kesimpulan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Dari hasil wawancara bersama Beberapa nasabah, mengatakan bahwa kalau mereka tidak tahu sama sekali mengenai keberadaan E-Banking ini, mereka selama ini hanya

melakukan transaksi secara langsung ke pihak bank, mereka mengatakan kalau pihak bank saat nasabah pertama kali melakukan transaksi di Bank Nagari Agar menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Nagari agar nantinya mempermudah ibu dan bapak nantinya untuk kedepan. Adapun yang ditawarkan oleh pihak bank adalah menggunakan *E-Banking* dan mereka pun menjawab kalau menggunakan *E-Banking* itu butuh handphone bagus dan internet bagus sementara saya tidak menggunakan *Handphone* yang bisa terhubung dengan internet. Terus pihak bank Menawarkan agar menggunakan *E-banking* salah satu jenisnya itu Menggunakan ATM agar Ibu dan bapak tidak capek-capek jauh datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, namun ibu dan bapak tersebut mengatakan kalau mereka tidak tahu bagaimana cara menggunakan mesin ATM. Dan kami juga takut menggunakan *E-Banking*, seperti hal yang terjadi, pembobolan PIN, telepon masuk dari orang yang mengatasnamakan bank kemudian meminta No seri yang tertulis di ATM. dan kami tidak percaya sepenuhnya akan keamanan jika menggunakan *E-Banking* mereka takut kalau ada orang yang nantinya akan membobol PIN dari mereka karena bagi kami uang segitu sangat berarti bagi kehidupan kami.

Kualitas pelayanan menurut wawancara bersama beberapa karyawan Bank Nagari Cabang Tapus Kabupaten Pasaman, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara kita dalam melayani nasabah apakah nasabah puas terhadap pelayanan kita atau tidak karena kepuasan nasabah merupakan tujuan akhir dari pelayanan, jadi misalkan jika nasabah ini puas dengan pelayanan kita jadi untuk ke depannya nasabah akan menceritakan kepada orang lain, tentang pengalaman, tentang produk-produk yang ada di bank Nagari, jadi orang tersebut akan tertarik dengan Bank Nagari, misalnya untuk tabungan atau pelayanan Pelayanan yang ada di Bank Nagari misal seperti E-Banking, ATM dan lain-lain.

Mengenai kualitas pelayanan ini sangat penting seperti hasil wawancara bahwa jelas bahwa kualitas pelayanan ini sangat penting, karena seluruh perusahaan menjual pelayanan jadi kalau seandainya pelayanan bank nagari membuat nasabah puas dan nasabah tersebut akan mampu meningkatkan seluruh penjualan produk, misalnya kayak transaksinya dan tidak akan berpindah ke bank lain.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Tapus Kabupaten Pasaman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam menggunakan fasilitas E-Banking ada lima metode yaitu:

Pertama, *Assurance* (Jaminan) bagian dari Assurances adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat percaya diri, bebas dari bahaya dan rasa keragu-raguan (Niken Paramitasari, 2016). *Customer Service* akan Menjelaskan Bahwa *E-banking* bisa di akses dimana saja dan kapan saja, dan menjelaskan jika nantinya transaksi gagal atau ada kesalahan dalam transaksi maka transaksi akan kembali seperti awal, contohnya si A ingin melakukan transfer ke si B, jadi ada kesalahan Nomor rekening saat melakukan transaksi maka dengan otomatis transaksi akan batal dengan sendirinya. Dan di dalam fitur aplikasi atau tiap slide nya ada himbauan bahwa jangan memberikan kode akses atau PIN kepada siapapun Termasuk karyawan bank.

Pelayanan yang diberikan yaitu berupa Courtesy (Sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan), persahabatan tersebut mencakup, memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan etika yang baik (Morgan & Murgatroy, 1994), Aspek jaminan pelayanan terdapat dalam KepenPan No. 63 tahun 2003 yang menjelaskan standar pelayanan publik dan juga aspek kemampuan dan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Antonius Along, 2020).

Kedua, *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan cepat dan tepat. cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kebutuhan dari nasabah, memberikan komunikasi yang baik dan jelas sehingga nasabah mengerti apa yang disampaikan tersebut. *Customer Service* juga



mengupayakan agar nasabah mencoba dulu untuk menggunakan *E-Banking* sehingga nasabah nanti akan percaya dengan kemudahannya (Rudy Haryanto, 2020).

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pihak *Customer Service* memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan keluhan yang di alami oleh nasabah tersebut, *Customer Service* juga melayani nasabah dengan ramah dan senyum saat melakukan komunikasi kepada nasabah sehingga nasabah mudah memahami apa yang dijelaskan oleh *Customer Service*. Dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pertama itu adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam memerikan pelayanan (Vincent Gasperz, 1997).

Ketiga, *Tangible* (Bukti Fisik) adalah bentuk pelayanan lain yang diberikan. Bank nagari menyediakan Parkir Khusus, Toilet, tempat duduk untuk antri dan televisi. Bentuk layanan lain yang disediakan oleh perusahaan adalah dengan membantu nasabah yang ingin menyetor uang ke bank di atas 250 juta dan nasabah tidak bisa tidak datang atau hadir ke kantor cabang maka pihak bank akan membantu nasabah dengan menjemput nasabah tersebut (Antonius Along, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau konsumen bahwa kualitas pelayanan itu terdiri dari atas sejumlah keistimewaan pelayanan, baik itu keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan pelayanan, dan kualitas pelayanan yang terdiri dari atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan, sementara indikator dalam memberikan kualitas pelayanan oleh Vincent Gasperz yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam memberikan pelayanan, kenyamanan dan atribut pendukung dalam melakukan pelaynan (Vincent Gaspersz, 1997).

Keempat, *Empaty* (Perhatian) adalah rasa kepedulian, rasa perhatian dan cepat dalam mengatasi keluhan nasabah (Bahrani, 2022). Berkomunikasi yang baik/jelas/rinci/detail dalam menjelaskan produk-produk perbankan, membantu nasabah dalam melakukan transaksi di kantor cabang, Mengamalkan 3S (Salam, Senyum dan Sapa) seperti selamat pagi bapak/ibu, security akan membukakan pintu bagi nasabah dan menanyakan apa tujuan dari nasabah/ bertemu dengan siapa, kemudian security akan menunjukkan tujuan dari nasabah tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus memberikan perhatian lebih atas berbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani menjadi orang yang penting, dimana empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (A. Valerie Parasuraman, 2001).

Kelima, *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah tanggapan terhadap keluhan dari nasabah dengan tepat dan cepat respons dan ikut serta membantu nasabah atas permasalahan dari nasabah (Bahrani, 2022). Dengan cepat dalam menanggapi keluhan dari nasabah paling lama 4 hari jam kerja, jika permasalahannya lebih rumit maka paling lama 14 hari jam kerja seperti kartu ATM Yang tertelan. Misalnya dalam kasus berat yaitu saat ATM nasabah tertelan oleh mesin ATM maka bank akan memberikan tanggapan dari solusi nasabah dengan menyuruh nasabah untuk menunggu beberapa hari karena untuk mengeluarkan ATM yang tertelan dari mesin ATM maka harus menunggu saldo ATM kosong terlebih dahulu biasanya membutuhkan waktu lebih banyak.

Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam suatu organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respons yang baik. Ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk

menilai kinerja pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik (A. Valerie Parasuraman, 2001).

Kendala dan hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam menggunakan fasilitas *E-Banking* yaitu:

Pertama, Bahasa, masih banyak karyawan yang terkendala dalam segi bahasa, karena sebagian karyawan asli dari luar kabupaten jadi untuk memahami bahasa mereka terkendala, karena kabupaten Pasaman dominan suku Batak, jika menggunakan bahasa pakai bahasa Indonesia dan bahasa Minang masih ada juga nasabah yang kurang mengerti dengan bahasa Indonesia dan bahasa Mandailing.

Kedua, Lansia (Lanjut Usia), Lanjut usia adalah tahap akhir perkembangan pada kehidupan manusia yang dimulai dari usia 60 tahun hingga hampir mencapai 120 atau 125 tahun (Pipit Pesti W, 2018), nasabah yang sudah berumur kesulitan dalam memahami apa yang dijelaskan oleh karyawan, susah juga dalam mengingat. Faktor usia merupakan Faktor yang mendukung ketertarikan seseorang atas sesuatu yang dilihat dari Umur seseorang, sama halnya seperti dalam penggunaan Fasilitas E-Banking, kalangan Lansia Penggunaan *E-Banking* ini tidak menarik lagi bagi mereka berbeda dengan halnya anak muda maupun Kaum milineal yang sangat dominal dalam sesuatu hal yang baru terutama dalam hal berbasis teknologi. Jadi penggunaan *E-Banking* ini kebanyakan hanya Familiar di kalangan masyarakat Milineal (Maya Utama Dewi, 2021).

Ketiga, Internet, Internet merupakan jendela penghubung dunia nyata dengan dunia maya. Tanpa internet kita tidak akan mengenal yang namanya *Facebook*, *Twiter*, atau email dan lain-lain. Internet merupakan jaringan yang menghubungkan berbagai komputer di seluruh dunia (Jubilee Enterprise, 2010). Daerah kabupaten Pasaman masih ada yang terkendala karena jaringan seperti nasabah yang tinggal di pelosok seperti Mapat Tunggul. Adapun layanan Perbankan yang menggunakan internet adalah *internet banking/Electronic Banking*. Dimana jika tidak tersedianya internet maka nasabah tidak akan bisa mengakses *E-Banking* karena salah satu untuk terhubung menggunakan *E-banking* harus ada jaringan Internet. Masalah gangguan jaringan merupakan kendala pertama untuk terhubung ke Situs *E-banking* bahkan menyebabkan Aplikasi Error (Andini Madaniah Nasution & Eko Suprayitno, 2022).

Upaya dalam mengatasi kendala tersebut yaitu dengan meminta bantuan *security* untuk menerjemahkan bahasa yang digunakan oleh nasabah karena *security* berasal dari kabupaten Pasaman dan paham dengan bahasa Indonesia, Minang dan Mandailing. Sebagian nasabah yang tinggal di pelosok yang pekerjaannya pegawai atau kantor-kantor pedesaan kita usahakan untuk menjelaskannya agar mencoba terlebih dahulu agar nantinya tahu manfaat dari *E-Banking* ini.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan Penelitian tersebut Dapat di tarik kesimpulan bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan fasilitas *E-Banking* yaitu menggunakan 5 (Lima) metode yaitu: *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti fisik), *Empaty* (Perhatian), *Responsiveness* (Daya Tanggap). Dengan kegiatan antara lain: menjelaskan produk-produk *E-Banking* kepada nasabah secara jelas/detail/rinci/ dengan komunikasi yang baik, membantu nasabah yang kesulitan dalam melakukan transaksi, cepat, tepat dalam melayani nasabah dan menanggapi masalah yang dihadapi nasabah saat bertransaksi paling lama 4 hari jam kerja jika permasalahan lebih rumit maka 14 jam hari kerja.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Tapus dibutuhkan kerja sama bagi setiap karyawan. Sementara untuk kualitas pelayanan

yang harus dilakukan untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan *E-Banking* harus tetap dijalankan dengan semaksimal mungkin karena masih ada beberapa di antara nasabah yang belum puas dengan apa yang diberikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustin Nengsih, Titin. 2021. *Analisis minat menabung masyarakat di bank syariah Indonesia, studi empiris desa Pelawan Jaya*. Jurnal Ekonomi, Vol. 5. No. 2. Hal. 32.
- Ansori, Aan. 2017. *Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah*. Jurnal BanqueSyar'i. Vol. 3, No. 1. 2017. Hal. 114.
- Antonius Along. 2020. *Kualitas Pelayanan Adminitrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak*. JIAP: Kalimantan Barat, Vol. 06. No. 1. Hal. 96.
- Arafat Yusmad, Muammar. 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: CV Budi Utama. Hal. 25.
- Bahrani. 2022. *Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Komponen dan Metode*. Aceh:Syiah Kuala University Press. Hal. 14.
- Basoek, Unggul. Dkk. 2020. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV Media Sains Indonesia. Hal. 83.
- Dayyan, Muhammad, Nurjanah & Uci Dinda Ayu Bestari. 2022. *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam. Vol. 7. No. 1. Hal. 192-193.
- Elvi Mutiasari, Anita & Embun Duriany Soemarso. 2020. *Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Layanan Internet Banking Pada Bank PT Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pati*. Keunis Majalah Ilmiah, Vol. 8. No. 2. Hal. 123.
- Enterprise, Jubilee. 2010. *Panduan`Memilih Konksi Internet Untuk Pemula,*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Hal. 2.
- Gaspez, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal. 54-56.
- Gunawan Zebua, Try. 2021. *Menggagas Konsep Minat Belajar Matematika*. Gunungsitoli: Guepedia. Hal. 26.
- Haryanto, Rudy. 2020. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Teori dan Praktik*. Pamekasan: Duta Media Publishin. Hal. 9-10.
- Hayati Nasution, Mislah & Sutisna. 2015. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet Banking*. Jurnal Nisbah, Vol. 1. No. 1. Hal. 63-64.
- Hermawan, Sigit & Amirullah. 2016. *Petode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative. Hal. 31.
- Iffah, Lailatul, M. Faisal Abdulah & Yulis Nurul Aini. 2018. *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3. No. 1. Hal. 87.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Audit Intern Bank*. Jakarta Selatan: PT Gramedia Pustaka Utama, edisi 1. Hal. 3.
- Indah Febriani, Nina. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagua*. An-Nisbah, Vol. 03. No. 1. Hal. 146.
- Istijanto. 2005. *Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hal. 29-32.
- Madaniah Nasution, Andini & Eko Suprayitno. 2022. *Pengaruh E-Banking Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Imiah Ekonomi Islam. Vol. 8 No. 2. Hal. 1

- Makhfud, Ali. 2019. *Bank Syariah Prinsip Dan Perkembangannya Di Indonesia*. Madani Syariah. Vol. 1. Hal. 107.
- Nasution, Suhailasari. Nurbaiti & Afrannudin. 2021. *Teks Laporan Hasil Observasi Untuk Tingkat SMP Kelas VII*. Medan: Guepedia. Hal. 12.
- Onny Siagian, Ade. 2021. *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan*. Sumatera Barat: CV Insan Cendakia Mandiri. Hal. 102.
- Paramitasari, Niken. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Jurnal Manajemen Magister. Vol. 02. No. 01. 2. Hal. 85.
- Pesti W, Pipit. 2018. *Buku Ajar Lansia Perspektif Dan Masalah*. (Surabaya:UM Surabaya Publishing. Hal.5.
- Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Nalar Fiqih, Vol. 10. No. 2. Hal. 120.
- Supriyadi, Ahmad. 2017. *Bank Syariah dalam Perspektif Filosofi, Yuridis dan sosiologis Bangsa Indonesia*. Malia. Vol. 1. Hal. 3.
- Utama Dewi, Maya. 2021. *Kendala Penggunaan Internet Banking*. Semarang: Universitas Sains & Teknologi Komputer. Hal. 2.
- Valarie Parasuraman, A. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. Hal. 55.